

جامعة قاصدي مرياح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني

الميدان: علوم اقتصادية علوم التسيير و علوم تجارية

الشعبة: العلوم الاقتصادية

التخصص: مالية وبنوك

من إعداد الطالبة: أم الخير دراجي

بعنوان :

أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري لفترة 2008_2013

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 30_05_2015

أمام اللجنة العلمية المكونة من السادة

الدكتور/ علاوي محمد محسن.....(أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرياح ورقلة) رئيسا

الدكتور/ مولاي لخضر عبد الرزاق.....(أستاذ محاضر _ جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مشرفا ومقررا

الدكتور/ بن ساحة علي.....(أستاذ محاضر _ جامعة قاصدي مرياح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2014-2015



الإهداء

إلى روح والدي الطاهرة رحمة الله عليه

إلى النور الذي أستضيء به طريقتي في هذه الدنيا أُمِّي الغالية

أخواتي العزيزات وأخواني الأعماء كل باسمه

إلى أبناء أخي وأختي وخاصة مريم وملاك

وإلى كل من خصني بدعاء منخلص من القلب

وكل من شجعني على إنجاز هذا البحث

وإلى كل طالب علم





الشكر

الحمد والشكر لله والصلاة والسلام على أفضل خلق الله سيدنا محمد خاتم الأنبياء

أما بعد

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور مولاي لخضر عبد الرزاق

الذي أشرفه على هذا العمل والشكر موصول إلى

السيد بن عبد الصادق نجيب على كل ما قدمه لي من بيانات ضرورية للدراسة

كما أتقدم بجزيل الشكر للسادة الأساتذة أعضاء اللجنة المناقشة على قراءتهم للمذكرة

ومن خالصهم إلى جميع أساتذتي من الطور الابتدائي إلى الجامعي وأرجوا من الله أن

يبلغهم الجنة وينزلهم مراتب الأنبياء

من ساعدني من بعيد أو من قريب



أثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي _ دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

(BEA) لفترة 2008_2013

ملخص البحث:

تهدف الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري، كما تهدف إلى معرفة مدى تأثير هذه الخدمات على أداء البنوك التجارية الجزائرية وقد تم اختيار البنك الخارجي الجزائري كعينة للدراسة لفترة 2008_2013، مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري والمنهج التجريبي في الجانب التطبيقي و تم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي منها تحليل الانحدار البسيط كما تم استخدام برنامج (excel) وبرنامج (eviews 8).وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخدمات المصرفية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية.

الكلمات المفتاحية: خدمات مصرفية، خدمات مصرفية الكترونية، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، مؤشرات الربحية، المخاطر خطي .

Research Summary:

The study aims to try to stand on the case of electronic banking services in the Algerian banking system, also aims to determine the impact of these services on the Algerian commercial banks performance has been selected external Bank of Algeria as a sample for the study of the period 2008_2013,using the descriptive approach side the theoretical and experimental approach in the side Applied and has been relying on statistical analysis tools including simple regression analysis was also used program (excel) and program (eviews 8).

The study concluded that there is an inverse relationship between the electronic banking services and return on equity.

Keywords: banking services, electronic banking services, assess the performance of banking institutions, the profitability indicators, a linear regression .

الصفحة	قائمة المحتويات
III	إهداء
IV	شكر
V	الملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول و قائمة الأشكال
VIII	قائمة الرموز والاختصارات
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	الفصل الأول :الأداء والخدمات المصرفية الإطار النظري والدراسات السابقة
03	المبحث الأول: الأداء والخدمات المصرفية
14	المبحث الثاني :الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : دراسة ميدانية – دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري
20	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
24	المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها
35	خاتمة
38	قائمة المصادر و المراجع
43	الملاحق
55	الفهرس

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21	يوضح تطور البطاقات البنكية وعدد الشيكات والتحويلات الالكترونية	1.2
24	يوضح مؤشرات الربحية ROA و ROE	2.2
25	علاقة البطاقات البنكية بالعائد على حقوق الملكية	3.2
25	علاقة الشيكات الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية	4.2
26	علاقة التحويلات المالية الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية	5.2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
29	نتيجة إختبار لمناطق القبول والرفض (DURBIN et WATSON)	الشكل 1.2

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار	الدلالة باللغة الأصلية	الدلالة باللغة العربية
ATM	AUTOMATED TELLER MACHINE	جهاز الصراف الآلي
P OS	Point of sale	نقاط البيع
PM	Profit margin	هامش الربح
AU	Actifs de prestations	منفعة الأصول
EM	Equity multiplier	الرافعة المالية
ROA	Return On Assets	العائد على الأصول
ROE	Return On Equity	العائد على حقوق الملكية

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
43	ميزانية سنة 2008	الملحق 01
44	جدول حسابات النتائج لسنة 2008	الملحق 02
45	ميزانية سنة 2009	الملحق 03
46	جدول حسابات النتائج لسنة 2009	الملحق 04
47	جانب الأصول لسنتي 2010 و 2011	الملحق 05
48	جانب الخصوم 2010 و 2011	الملحق 06
49	جدول حسابات النتائج 2010	الملحق 07
50	جدول حسابات النتائج 2011	الملحق 08
51	ميزانية 2012 و 2013	الملحق 09
52	جدول حسابات النتائج 2012 و 2013	الملحق 10
53	الجدول الإحصائي DW	الملحق 11

مقدمة

1. توطئة :

الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة الاقتصادية، إذ أن درجة الطلب عليها تدل على درجة التقدم للبلد أما عرضها فهو يحقق رفاهية المجتمع. والعالم اليوم يعيش في عصر يسمى بعصر المعلومات أو المعرفة نتيجة لما يشهده من نمو متزايد للتكنولوجيا في شتى المجالات، فقد شهدت منشآت الأعمال بصفة عامة والبنوك التجارية بصفة خاصة تحديات كبيرة في الآونة الأخيرة ومن المعتقد أن النمو في الدولة وبقاء القطاع المصرفي في ميدان الأعمال يتوقفان إلى حد كبير على قدرته على مواجهة تحديات العصر، لذلك أصبح هذا القطاع مطالب بالتزفع عن الأعمال الروتينية والاهتمام بالإستراتيجيات والسياسات التي تساعد على استمراره و تقدمه. لذلك اهتم العديد من الباحثين بدراسة الجوانب المختلفة للخدمات المصرفية من حيث مفهومها ومحدداتها وأبعادها وطرق قياسها. كما عملت البنوك في إطار سياسة تقريب الخدمة من العميل على إدخال قنوات الاتصال المختلفة في تقديم خدماتها وكذا التقنيات الالكترونية وهذا للتأقلم مع الاقتصاد الرقمي والذي يعمل في بيئة الكترونية لذا أصبح لزاما على هذه البنوك أن تسير جنبا إلى جنب مع التقدم والتسارع التكنولوجي من أجل تطوير أداءها وأعمالها والمحافظة على قدرتها في الأسواق العالمية.

2. طرح إشكالية البحث:

وبناءً على ما سبق يمكن طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذا البحث على النحو التالي:

ما مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنوك التجارية الجزائرية؟

وبالتالي تتفرع عنها أسئلة فرعية تدور حول النقاط التالية:

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية ؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية ؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويلات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية ؟

3. فرضيات البحث:

في ضوء الإشكالية العامة للدراسة والأسئلة الجزئية، تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضيات :

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية ؛
- وجود علاقة عكسية بين الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية؛
- وجود علاقة عكسية بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية .

4.مبررات اختيار الموضوع:

- الرغبة في التعرف على هذا الموضوع وموقع البنوك الجزائرية منه؛
- حداثة الموضوع وخاصة في الجزائر.

5.أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى

- محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري ؛
- تبين أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية ومدى تأثيرها على أداء البنوك وضرورة الاهتمام بتطويرها .

6.حدود البحث:

بهدف الوصول إلى استنتاجات أكثر دقة وتقترب من الواقع تم وضع حدود وأبعاد لموضوع الدراسة نلخصها فيما يلي :

الحدود المكانية : الدراسة تمس قطاع البنوك التجارية الجزائرية وللتشخيص اخترنا البنك الخارجي الجزائري باعتبار الموضوع يركز على أداء البنوك .

الحدود الزمنية :من سنة 2008 إلى 2013 .

7.منهج البحث:

بناء على طبيعة الإشكال المطروح وقصد الإحاطة بجوانب موضوع الدراسة، وعليه فالمنهج المستخدم سيكون منهجا وصفيا تحليليا وهذا لتوضيح الجوانب النظرية للموضوع وسنستخدم أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي .

8. هيكل البحث :

سعيًا منا لتحقيق الأهداف المسطرة وقصد إعطاء القدر الكافي من الاهتمام والتركيز للدراسة وللإجابة على الإشكالية سنقسم البحث إلى فصلين مستهله بمقدمة ومنتهية بخاتمة، حيث يمثل الفصل الأول الجانب النظري أما الثاني الجانب التطبيقي ويمكن استعراض هيكل البحث كما يلي:

عنوان الفصل الأول "الأداء والخدمات المصرفية، الإطار النظري والدراسات السابقة" حيث سيقسم إلى مبحثين الأول تحت عنوان "الأداء والخدمات المصرفية" والذي من خلاله سيتم تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية حول الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنوك التجارية الجزائرية عنوان المبحث الثاني "الدراسات السابقة" الذي سنستعرض فيه موجز لأهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وأوجه الاختلاف والتشابه بينها وبين الموضوع محل الدراسة .

عنوان الفصل الثاني "الدراسة الميدانية- دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري" الذي سيقسم إلى مبحثين، حيث نبين الطريقة المتبعة والأدوات المستخدمة في المبحث الأول وسيتناول المبحث الثاني مناقشة المعطيات والنتائج المتوصل إليها وفي الأخير خاتمة البحث التي تحوي النتائج وأهم التوصيات .

9. صعوبات البحث :

- صعوبة الحصول على المعلومات من البنك؛
- عدم تعاون شركة النقد الآلي بين البنوك SATIM .

الفصل الأول:

الأداء والخدمات المصرفية الإطار
النظري والدراسات السابقة

تمهيد

يعتبر قطاع الصناعة المصرفية من أهم قطاعات التطور الاقتصادي، إذ يمكن زيادة معدل النمو الاقتصادي لأي مجتمع من خلال تطوير كفاءة نظامه المصرفي ونوعية خدماته المقدمة وقد شهد هذا القطاع تطورات تكنولوجية في مجال الاتصال والعملة .

كما عرفت الصناعة المصرفية تطبيق نظم ووسائل جديدة مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات. ولهذا سنحاول في هذا الفصل أن نستعرض فيه موجز لمفهوم الخدمة المصرفية خصائصها وجودتها كما أننا سنتطرق مفهوم الخدمة المصرفية الالكترونية وأنواعها وكذلك تقديم مفهوم لتقييم الأداء المصرفي ومعاييرها، بالإضافة لعرض موجز لبعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.

المبحث الأول: الأداء و الخدمات المصرفية

نظرا لأهمية الخدمة المصرفية وفي ظل التطور التكنولوجي والمعلوماتي والتحديات المفروضة من طرف السوق المصرفية، وفي هذا الصدد تأتي أهمية التعرف على الخدمة المصرفية فالتعرف على الخدمة المصرفية الالكترونية وأنواعها ثم التعرف على الأداء المصرفي ومعايير تقييمه.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية

1. مفهوم الخدمة المصرفية

تعرف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى آخر وهذه الأنشطة غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي غير ملموس.¹

ويمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية.²

كما تمثل الخدمة المصرفية حلاً يشبع حاجة منتظرة دون تجسيد مادي، ونظراً لعدم ملموسية الخدمات التي يتحصل عليها الزبون من البنك من أجل تلبية حاجاته ورغباته في الوقت والمكان المناسبين وبأقل جهد وتكلفة.³

¹ عبد القادر بريش ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية، مجلة شمال إفريقيا، جامعة الشلف، العدد 3، ص 253

² نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر، شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرغ نقود وبنوك، 2011، ص 06

³ أسماء كرعلي، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك -دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بالبويرة، شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014، ص 22

2. خصائصها:

من خلال التعاريف السابقة يمكن عرض الخصائص التالية للخدمة المصرفية :

- الافتقار إلى هوية خاصة وتعني أن الخدمات التي تقدمها البنوك تكاد تكون متشابهة أو متطابقة؛¹
- عدم الملموسية فالخدمات ليست أشياء مادية لذا فإننا لا نستطيع رؤيتها أو لمسها ؛
- التلازم فالخدمة يكون إنتاجها وبيعها واستهلاكها في زمن واحد فلا يوجد مخلفات ولا يمكن إرجاع الخدمة أو استبدالها .²

3. جودة الخدمة المصرفية:

تعرف جودة الخدمات المصرفية بأنها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكا تم للأداء الفعلي لها³، ونجد عدة مستويات لجودة الخدمة المصرفية وهي كالتالي:

- الجودة المتوقعة : وتمثل توقعات الزبون لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على احتياجات الزبون وخبراته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين ؛⁴
- الجودة المدركة من قبل الإدارة : وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات عملائه وتقديم الخدمة بالمواصفات التي أدركها لتكون في المستوى ؛
- الجودة المروجة: وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وتعهد البنك بتقديمها؛
- الجودة الفعلية : هي الجودة التي تؤدي بها الخدمة وتعني أداء العاملين بالبنك للخدمة وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها البنك ؛
- الجودة المدركة من طرف الزبون : وهي تقدير لأداء الخدمة الفعلي والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع العميل .⁵

¹ عيشوش عبدو ، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة باتنة، 2009، ص24

² بلباي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، شهادة ماجستير، جامعة ورقلة، 2009، ص07

³ محمد شايب ، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية، شهادة ماجستير، تخصص بنوك ونقود، جامعة سطيف، 2007، ص83

⁴ ليلي عبد الرحيم، أثر جودة الخدمات المصرفية في اكتساب الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 20139/، ص 75

⁵ وفاء حلوز ، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضی العميل، شهادة دكتوراه، تخصص بنوك، جامعة تلمسان، 2014، ص 23-24

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

1. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

قبل التطرق إلى ذكر مفهوم الصيرفة الإلكترونية، يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الإلكترونية فهناك المصارف التي ليست لها موقع جغرافي وغير موجودة على أرض الواقع وتسمى بالمصارف الافتراضية أو الإلكترونية وهناك مصارف عادية أو التي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى تقديم خدمات إلكترونية، ولقد حظيت هذه الأخيرة بعدة تعاريف منها .

الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي من خلال الانترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع، وبسرعة فائقة وبتكلفة أقل ودون التقاء مكاني بين العميل و المصرف.¹ كما تعرف على أنها تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية.² من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية باستعمال أجهزة وأدوات إلكترونية مختلفة، والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي زمان أو مكان بسرعة عالية وتكلفة أقل .

فالخدمات البنكية الإلكترونية تتميز بالخصائص التالية:

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة؛
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية؛
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية؛
- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية.³

¹ مرزوق عاشور، معمورة صورية ، عصرة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، 11 جامعة ورقلة، -12-2008، ص 03

² عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012، ص 230

³ أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضير بسكرة، العدد 11/2007، ص 197

2. البنية التحتية للخدمات المصرفية الإلكترونية:

يتطلب إرساء قواعد الصيرفة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية بصفة عامة إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، بالإضافة إلى متطلبات تشريعية وتنظيمية تتضمن التعاملات الإلكترونية طبعاً مع بيئة ثقافية واجتماعية مناسبة .

أ. البنية التحتية اللازمة لبناء وإرساء الصيرفة الإلكترونية:

- وجود شبكة إلكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة ومربوطة بالشبكة العالمية للانترنت وفقاً لأسس قياسية مؤمنة عبر كل مراحل التعاملات المالية والمصرفية؛

- وضع خطة مرحلية للبدء في إدخال خدمات مصرفية إلكترونية وفق الأولويات تحددها خطة إستراتيجية على مستوى المصرف المركزي وأن يتم اشتراك جميع الأطراف ذات الاختصاص فيوضع هذه الخطة؛

- وضع النظم القياسية التي تتيح ربط وتبادل البيانات بين مختلف الهيئات حيث أن هناك العديد من النظم التي تحدد الوسائل المالية ونظم التأمين القياسية المقترحة للقطاع المالي التي يمكن تبنيها وبالتالي إتاحة إمكانية الربط والتبادل؛

- تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوجيه هذا الجهد للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين الموظفين والفنيين في المصارف ويتم هذا التوحيد على مستويات مختلفة وفق الخطة لتبني طرق قياسية للتطوير والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه؛

- دعم وتشجيع التعاون الإقليمي والدولي في مجال تكنولوجي المعلومات والاتصالات مما يساعد على التكامل والاستفادة من تجارب بعضهم البعض؛

- إنشاء الهيئة الإدارية التي تقوم بالتنسيق بين مختلف الهيئات المعنية، سواء على مستوى المصرف الواحد أو على مستوى المصرف المركزي أو على مستوى البلد أو المستوى الإقليمي التي تنتج الربط والتعاون والتكامل بين مختلف الدول ذات المصالح والأهداف المشتركة.

ب. بنية التجارة الإلكترونية : يرتبط تطور التجارة الإلكترونية في أي بلد بتطور وسائل الدفع الإلكترونية المستعملة في تسوية المعاملات الإلكترونية، وبالتالي لبناء الصيرفة الإلكترونية لابد من وجود التجارة الإلكترونية و كل متطلباتها وكل يكمل بعضه البعض.¹

¹ راجع عرابة ، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8/ 2012، ص 15

3. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

إن أبرز ما تقدمه الصيرفة الإلكترونية لمختلف الأعوان الاقتصاديين هو إتاحة وسائل الدفع الإلكترونية من خلال نظام الدفع الإلكتروني، الذي يشير عموماً إلى شبكات الاتصالات بمختلف أنواعها والتي تتضمن تبادل مختلف وسائل الدفع الإلكترونية لأداء مختلف الصفقات والعمليات التجارية.

أ. وسائل الدفع الإلكترونية : تتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي:

➤ **البطاقة البنكية** : أو البطاقة البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته وأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة ونجد عدة أنواع منها بطاقات سحب و بطاقات حسب الاستخدام وكذلك بطاقات ضمان الشيك.¹

✓ **بطاقات السحب** : يوجد نوعان من بطاقات السحب هما

- **البطاقة العادية أو الفضية** : هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة كالشراء من التاجر و السحب النقدي من المصارف وأجهزة السحب الآلي.

- **البطاقة الذهبية** : وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل VISA أو ائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض مثل أمريكان إكسبريس وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية كالتأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية.

✓ **البطاقة حسب الاستخدام** : ويوجد نوعان من هذه البطاقة هما:

- **بطاقة الائتمان العادية** : وهي النوع الأغلب ويستخدم في الشراء من التجار والحصول على الخدمات والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.²

- **بطاقة السحب النقدي الإلكتروني** : وتستخدم فقط في عملية سحب النقود إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغنطيسي المزودة بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في مصرف المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية، أما النوع الآخر وهو الأكثر انتشار فهو الذي يستخدم في جميع أنحاء العالم وبكل العملات.

¹ عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، الطبعة الثانية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2013، ص 147

² رابع عرابة، مرجع سبق ذكره، ص 16

✓ بطاقة ضمان الشيك: بمقتضاها يتعهد البنك مصدر هذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يجرها العميل من هذا البنك، وذلك وفقا لشروط إصدار البطاقة وتحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في شكل شيك يجره العميل¹.

➤ **النقود الإلكترونية:** معالجة رقمية للمدفوعات عبر الانترنت حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية وتتم باستخدام الحوسبة والرقمية بأشكالها المختلفة، من حواسيب وهواتف نقالة وبطاقات ذكية أو أية وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية وقدرات تشفيرية².

وهناك تقسيمات عديدة مقترحة للنقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها نفرق بينما يلي:

- **نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها:** وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة للبطاقة الائتمانية في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تمييزها في نهاية المطاف .

- **نقود إلكترونية غير اسمية:** وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه³.

- **نقود إلكترونية عن طريق الشبكة:** وهي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من مصرف أو من مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضغط على الفأرة الشخصية لهذا الجهاز ترسل النقود الرقمية عبر الانترنت إلى المستفيد في ظل إجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبيرا من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا والتي تستخدم في هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونيا بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة ، وهو ما يقلل من احتمالات الغش والتزوير .

¹ مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني - دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، العدد 2013/09، ص 57

² بسام أحمد الزلي، دور النقود الإلكترونية في غسيل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26- العدد الأول - 2010 ص 547

³ سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في البنوك والتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005، ص 128

- نقود إلكترونية خارج الشبكة : وهنا تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك وتتضمن مؤشرا يظهر له التغيرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي وهي تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.¹

➤ **الشيكات الإلكترونية:** عبارة عن وثيقة الكترونية تحمل التزاما قانونيا هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية، ويحمل نفس البيانات الأساسية ولكن يكتب بطريقة الكترونية كما يكون فيه التوقيع الكترونيا. وتتميز هذه الشيكات بالعديد من المميزات نذكر منها:

- لا يتم تحميل الشيكات الإلكترونية بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات العادية؛
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة مقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول ؛

- تتيح الشيكات الإلكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد كالضياع، التأخر... الخ .²

➤ التحويلات المالية الإلكترونية :

نظام التحويلات المالية الإلكترونية : هو عملية منح ترخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر، أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا من استخدام الأوراق .
وبذلك تؤدي هذه الخدمة الدور التقليدي لغرض المقاصة ولكن بشكل أسرع وبدرجة عالية من الكفاءة ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء .

¹ عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة قسنطينة، 2009 ص 50-51

² نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (الأفاق والتوصيات)، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة أيام 15-16-17 مارس 2004، ص 12

كما سوف يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية إذ سوف يتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي للأموال عبر حساباتها الجارية، كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عم طريق شبكة المدفوعات والنظام الالكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.¹

ب. قنوات التوزيع الالكترونية

➤ خدمة الصراف الآلي ATM: يمكن تعريفه على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل وإجازات وعلى مدار 24 ساعة.²

➤ الانترنت المصرفي : إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الانترنت، كما تتعدد أشكاله فيما يلي:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدهم؛
- شكل بسيط من أشكال النشرات الالكترونية الإعلانية هن الخدمات المصرفية؛
- كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم و سندات) للعملاء .

ولا شك أن لهذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، مما يمكن من تقديم الخدمة المطلوبة.

كما أدى تقديم هذه الخدمة إلى الحد من الاستعمال الورقي للمعاملات، والحد من فتح فروع للبنوك.³

➤ نقاط البيع الالكترونية P OS: وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها وأنشطتها، ويمكن للزبون استخدام البطاقات البنكية بأنواعها للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه الكترونيا.⁴

¹ معطي سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، شهادة ماجستير، تخصص حوكمت الشركات، جامعة تلمسان، 2012، ص 26

² رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، 2014، ص 34

³ نوري منير، التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص 236

⁴ سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي، شهادة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة باتنة، 2009، ص

المطلب الثالث : تقييم أداء المؤسسات المصرفية

1. مفهوم تقييم أداء المؤسسات المصرفية :

يعتبر تقييم أداء المؤسسات المصرفية عملية أساسية وضرورية لاستمرار نشاط المصرف ولمواجهة التغيرات والتحديات .

تقييم الأداء" هو تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف، بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة مخطط قرارات إدارة أصول وخصوم المصرف".¹

حيث يهدف تقييم أداء المصارف إلى قياس مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة لديها، والحكم على مدى نجاحها في تحقيق الأهداف المخطط لها كذلك الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط المصرف وتصحيحه كما يهدف إلى تقديم قاعدة بيانات عن أداء المصرف تساعد على وضع الدراسات والبحوث المستقبلية التي تعمل على تحسين الأداء.²

2. معايير وأساليب تقييم الأداء المصرفي

أ. **معايير تقييم الأداء:** إن عملية تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقييم الأداء تعد أهم جانب في هذه العملية والمعايير هي المستوى المحدد من قبل الإدارة كنموذج لتقييم الأداء ويمكن تصنيف المعايير المستخدمة في التقييم والرقابة كمايلي :

➤ **المعايير النوعية:** تتعلق بمؤشرات الخدمات المصرفية كأحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، والتي على أساسها تقوم بعض الهيئات بتصنيف البنوك وتقييم كفاءة أدائها آخذة بعين الاعتبار التنوع في الخدمات المصرفية والتوسع في استخدام التكنولوجيا الخاصة بها. من جهة أخرى تتعلق هذه المعايير بمؤشرات تقييم خدمة العملاء ومستوى رضاهم كأحد الأساليب الهامة في تقييم أداء البنوك وتمثل هذه المؤشرات فيما يلي :

- حجم شكاوى العملاء سواء نتيجة الأخطاء أو سوء الخدمة المصرفية؛
- فترات انتظار العملاء لانجاز أعمالهم ومدى تراكم الأعمال غير المنجزة ؛
- مدى التناسب بين عائد العملية والتكلفة اللازمة لأدائها .

¹ محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية، مجلة الباحث، العدد 2004/03، ص90

² عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح، رسالة دكتوراه في علوم التسيير فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2012،

➤ **المعايير الكمية** : يمكن تقسيم هذه المعايير إلى ثلاث أدوات

- البرمجة الخطية : وهي أداة كمية غير معلمية لتقدير مؤشرات الكفاءة المصرفية انطلاقاً من مفهوم الكفاءة المتمثل

في تعظيم الإنتاج ضمن الموارد المحدودة وتدنية لتكاليف الموارد؛

- أدوات التقدير الإحصائي: استخدمت بشكل واسع في قياس مؤشرات الكفاءة المصرفية ومنها التوزيع الحر، الحد

القياسي العشوائي؛

- التحليل المالي.¹

ب- أساليب تقييم الأداء: يعتبر التحليل المالي أحد أهم الأدوات المستخدمة في تقييم الأداء ويعرف بأنه

نشاط يسبق التخطيط المالي ويلزمه ويتعلق بتحويل البيانات المدونة في القوائم المالية إلى معلومات ذات دلالة

معينة حسب الجهة التي تقوم بهذه العملية ويمكن أن يتم التحليل المالي عبر الأساليب التالية:

➤ **تحليل القوائم المالية** : يهدف هذا التحليل إلى الكشف عن التطورات التي تحدث في البنود الخاصة بتلك

القوائم ويتم ذلك عن طريق:

- **التحليل الرأسي** : يقوم التحليل الرأسي على أساس دراسة بنود الميزانية وذلك من خلال إظهار الوزن النسبي

لكل بند من بنود الميزانية إلى مجموع الميزانية أو إلى مجموع المجموعة التي ينتمي إليها وهذا ما يسمح بالتعرف

للتكوين الداخلي للميزانية ويتسم هذا التحليل بالسكون وعدم الحركة²؛

- **التحليل الأفقي**: يتم هذا التحليل بمقارنة الأرقام والبيانات الواردة في القوائم المالية مع بعضها البعض ولعدد من

الفترات المالية المتتالية وذلك لحصر وتحديد الفروق والتغيرات التي تطرأ على تلك الأرقام والبيانات من فترة مالية

لأخرى للاستفادة من المؤشرات التي تستخدم من جراء تلك المقارنة في عملية اتخاذ القرار.

➤ **تحليل قائمة الموارد و الاستخدامات**: يركز هذا التحليل على التغيرات في قائمة المركز المالي من خلال

متابعة كيفية الحصول على الموارد المالية وكيفية استخدامها؛

¹ يحيى سعدي ، توفيق غفصي ، تقييم أداء البنوك العمومية الجزائرية باستخدام النسب المالية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد التاسع، 2013 ص 148

² زعر محمد سامي، التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، شهادة ماجستير تخصص الإدارة المالية، جامعة قسنطينة، 2011، ص 86

➤ تحليل النسب المالية: لا يقتصر التحليل المالي على التحليل الرأسي أو التحليل الأفقي لكل من قائمتي المركز المالي والدخل، إذ أن هناك علاقات شديدة الدلالة بين بنود القوائم المالية ويمكن تحويل هذه العلاقات إلى معايير ذات دلالة يعبر عنها بنسب مالية، إذن أساس هذا الأسلوب هو إيجاد العلاقات بين عناصر القوائم المالية ويمكن تصنيف النسب المالية إلى

✓ حسب المجال الذي تشتق منه إلى فئتين هما:

- نسب اتجاهية: وتكون عندما تمثل النسب المالية العلاقة التي تقوم بين قيم نفس البند وعلى مدار عدة فترات؛
- نسب هيكلية: وهي النسب المالية التي تمثل العلاقة بين قيمة بندين أو أكثر من بنود القوائم المالية خلال فترة معينة؛

✓ حسب الأغراض المستخدمة فيها نجد :

- نسب الربحية: تعتبر إحدى المؤشرات الرئيسية التي يستخدمها المستثمرون لتحديد مسار استثماراتهم، باعتبار الربحية هي أكثر النسب مصداقية في تحديد القابلية على تحقيق الأرباح من الأنشطة العادية؛
- نسب السيولة: وتستخدم لتقييم المركز الائتماني والذي يعبر عن مدى قدرة المنشأة (المصرف) على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل؛
- نسب النشاط: تستخدم لتقييم مدى نجاح إدارة المنشأة في إدارة الموجودات والمطلوبات؛
- نسب الملاءة (هيكل رأس المال): وتستخدم لتقييم مدى قدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها طويلة الأجل ومدى سلامة سياسات التمويل المتبعة.¹

¹ إيمان الجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرف الصناعي السوري، شهادة ماجستير، جامعة تشرين، اختصاص محاسبة، 2007، ص71

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

ضم هذا المبحث الدراسات السابقة للموضوع باللغة العربية وباللغة الأجنبية كما حاولنا من خلاله عرض أهم الفروقات بينها وبين الدراسة الحالية .

المطلب الأول : الدراسات العربية والأجنبية**1. دراسة : (عراة رابح 2012)¹**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية كاتجاه حديث لتطوير وعصرنه المصارف الجزائرية وقد توصل الباحث في دراسته إلى أن البنوك الجزائرية تعاني من نقص في الخدمات المصرفية الالكترونية.

حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية والذي مازال في البداية رغم العدد الهائل من البرامج المعدة .

2. دراسة : رشا فؤاد عبد الرحمن 2011²

حيث هدفت هذه الدراسة إلى دراسة المقومات الأساسية لتطبيق الخدمات الالكترونية البنكية في مصر وكذلك دراسة تطور تطبيق البنوك المصرية للخدمات البنكية الالكترونية وتأثير تطور تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك. واعتمد الباحث على المنهج الوصفي لدراسة الخدمات المصرفية الالكترونية في الجهاز المصرفي المصري والقيام بمسح شامل للبنوك المصرية لبحث مدى تطبيق هذه الخدمات في الفترة محل الدراسة وتحليل تأثير تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المركز المالي ومستوى ربحية هذه البنوك وقد تم التوصل في هذه الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر من بينها مايلي :

- ارتفاع نسبة البنوك التي لديها مواقع الكترونية من 87,5% سنة 2005 إلى 100% سنة 2011 وكذلك ارتفاع نسبة البنوك المقدمة لخدمات بنكية عبر الانترنت من حوالي 30% إلى 60% ؛

¹ رابح عراة ، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8/ 2012

² رشا فؤاد عبد الرحمن، إعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفي وتأثيره على الأداء البنكي خلال الفترة 2005 – 2011، برنامج الدكتوراه، قسم الاقتصاد، جامعة القاهرة،

- توجد علاقة مباشرة بين الاندماجات والخصخصة وتطوير الخدمات البنكية الالكترونية حيث أن حوالي 30% من البنوك التي قدمت خدمات بنكية الكترونية سنة 2011 ولم تكن تقدمها في سنة 2005 هي بنوك خضعت لعمليات الاندماج والخصخصة ؛

- تطوير بطاقات الدفع وقنوات التوزيع الالكتروني ؛

- التأثير الإيجابي لخطة البنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي على أداء البنوك وهذا واضح من خلال الزيادات السنوية في المركز المالي الإجمالي للبنوك في الفترة محل الدراسة وكذلك في معدلات الربحية .

3. دراسة :محمد جموعي قريشي 2004¹

حيث تناولت هذه الدراسة كيفية استخدام البيانات والمعطيات المالية في تقييم أداء البنوك وتوضيح العلاقة المتبادلة بين ربحية البنك ومخاطره ثم مقارنة أداء هذه البنوك.

وقد استخدم الباحث نموذج العائد على حق الملكية حيث حاول من خلاله المقارنة بين أداء البنوك محل الدراسة من حيث العائد أو المر دودية والكفاءة ومراقبة التكاليف وإنتاجية أصول كل بنك والمخاطر التي يواجهها، واعتمد الباحث منهج المقارنة في دراسته وقد توصل إلى النتائج التالية :

- يعتبر بنك البركة أكثر ربحية من البنوك الأخرى وهذا ما بينته مؤشرات الربحية؛

- بنك البركة أكثر تحكما ومراقبة وتدنية لتكاليف نشاطه مقارنة بالبنوك الأخرى ؛

- بنك البركة أقل مخاطرة مقارنة بالبنوك الأخرى ؛

- بيانات مؤشر إنتاجية الأصول متقاربة بين البنوك محل الدراسة .

4. دراسة : Mahmoud Akeel Salamen Al-Mehsen 2012²

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر استخدام البطاقات البنكية على ربحية البنك، حيث تمثلت عينة الباحث في موضوعه هذا بدراسة البنوك التجارية في الأردن خلال الفترة (2003-2007) كما تم الاعتماد على أسلوب الانحدار البسيط باستخدام برنامج (spss) لتحليل بيانات الدراسة واختبار الفرضيات وتم التوصل إلى أن هناك تأثير إيجابي بين الدخل الصافي من البطاقات الائتمانية والعائد على حقوق الملكية .

¹ محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية، مجلة الباحث، العدد 2004/03

² Mahmoud Akeel Salamen Al-Mehsen, **Electronic Credit Cards Usage and Their Impact on Bank's Profitability The Rate of Return on owners Equity model** Interdisciplinary journal of contemporary research in business November 2012 VOL 4, NO 7

5. دراسة: Ahmad Zakaria Siam 2006¹

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثار الأعمال المصرفية الإلكترونية على ربحية المصرف، كما تمثلت عينة الدراسة في المصارف العاملة في دولة الأردن، وقد تمت هذه الدراسة بالاعتماد على توزيع استبيان. وتم التوصل إلى أن للخدمة المصرفية الإلكترونية تأثير سلبي على ربحية البنوك في الآجال القصيرة وهذا نتيجة لاستثمار رأس المال في البنية الأساسية وكذلك تدريب الموظفين في المصارف، وسيكون ايجابيا في الآجال الطويلة.

المطلب الثاني: علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين أن لها أوجه تشابه و اختلاف مع موضوع هذه الدراسة سنلخصها فيما يلي:

- تتفق كل من الدراسات السابقة وموضوع الدراسة في استخدام منهج البحث حيث اعتمدت على المناهج التالية: التاريخي والتحليلي والمقارنة؛
- من بين الدراسات السابقة من اهتمت بتقييم الأداء المصرفي وكذا دراسة وتقدير الأرباح التي سيحققها في المستقبل؛
- ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو مجتمع العينة فالدراسة الحالية مست بنك جزائري واحد عكس الدراسات السابقة التي فيها من استخدمت المسح الشامل للبنوك، وفيها من اقتصرت على مجموعة من البنوك وفي بيئات أخرى؛
- كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الانحدار عكس الدراسات السابقة التي فيها من استخدمت الاستبيان.

¹Ahmad Zakaria Siam·Role of the Electronic Banking Services on the profits of Jordanian Banks·American journal of Applied Sciences

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل الجانب الأدبيات النظرية والتطبيقية حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى للمفاهيم العامة حول الخدمات المصرفية من تعريف وخصائص وكذا جودة الخدمة المصرفية كما تطرقنا للخدمة المصرفية الإلكترونية ومفهوم تقييم أداء المؤسسات المصرفية، وقد تم استخلاص النتائج التالية :

- يعد تقييم الأداء من المواضيع الهامة في تحديد كفاءة البنك وكذلك تقييم ما تم إنجازه مقارنة بما هو مخطط؛
 - يوفر تقييم الأداء لإدارة البنك معلومات تساعد في مراقبة نشاطه وتوجيهه.
- أما المبحث الثاني فتم فيه عرض للدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، حيث تطرقنا لأهم جوانب الدراسة والمتمثلة في دراسة الحالة وطريقة المعالجة كما ذكرنا أهم النتائج المتوصل إليها ثم أوجه الاختلاف والشبه.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية دراسة حالة البنك
الخارجي الجزائري.

تمهيد

تهدف هذه الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، وبعد التطرق لمختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية وكذلك أهم المفاهيم المتعلقة بأداء المؤسسات المصرفية، كما استعرضنا أيضا بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع محل الدراسة .

سنحاول في هذا الفصل دراسة أثر عصنة الخدمات المصرفية على أداء البنك الخارجي (BEA) حيث تعتبر الدراسة الميدانية مجالا لجمع المعطيات من الواقع الاجتماعي المراد دراسته، وذلك استنادا إلى قواعد وإجراءات منهجية وإلى الأدوات الملائمة للبحث قصد الوصول إلى الغاية والأهداف المرجوة من الدراسة. ومن خلال هذا الفصل سنقوم بتحديد كيفية إنجاز هذه الدراسة، من اختيار مجتمع الدراسة وعينته وتحديد المتغيرات وكيفية تلخيص المعطيات كذلك نبين الأدوات التي تم استخدامها في جمع المعطيات والأدوات الإحصائية لتحليلها كما سنبين البرامج المستخدمة في دراسة المعطيات، وأخيرا سنرى النتائج المتوصل إليها بعرضها وتفسيرها وتحليلها ومناقشتها .

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

تلعب الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية دورا مهما في أهمية المعلومات ومصداقيتها من حيث جمعها ودراستها وتحليلها مما يعطي للبحث قيمة علمية، ومن خلالها يتسنى للباحث إثبات أو نفي فرضياته وكذلك استنتاج نتائج نهاية البحث.

المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة الركيزة الأساسية لإجراء الدراسة التطبيقية. وكما رأينا فإن هذا البحث يناقش أثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي، إذ أن مجتمع الدراسة الميداني يتمثل في البنوك التجارية الجزائرية وقد تم إختيار البنك الخارجي الجزائري كعينة منها .

هناك العديد من المتغيرات التي تؤثر على أداء البنوك التجارية كنوعية الخدمات المقدمة من طرف هذه البنوك.

المتغيرات المستقلة (التفسيرية): وهي تعبر عن القيم المسببة وتمثل في :

أ. الخدمات المصرفية الالكترونية : حيث توجد عدة أنواع للخدمات المصرفية الالكترونية والتي اخترنا منها البطاقات البنكية؛ الشيكات الالكترونية؛ التحويلات المالية الالكترونية وهذا لتوفر الإحصائيات الخاصة بها

الجدول رقم (2-1) : يوضح تطور عدد البطاقات البنكية والشيكات الإلكترونية والتحويلات المالية

2013	2012	2011	2010	2009	2008	
512958	343638	165444	150042	115464	112666	البطاقات البنكية
1278570	1227264	1138014	1028874	892908	604806	عدد الشيكات الالكترونية
1296828	1815090	1539792	439820	1504806	114645	التحويلات المالية الالكترونية

المصدر: بن عبد الصادق نجيب، البنك الخارجي الجزائري، 29-03-2015، تقرت (مقابلة شخصية) .

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تطور في إصدار البطاقات البنكية والشيكات الالكترونية وكذلك التحويلات المالية ، حيث بلغ إصدار البطاقة البنكية سنة 2013 حوالي 512958 بطاقة وهذا بهدف التقليل من استعمال السيولة وتداولها أما بالنسبة للشيكات الالكترونية فقد بلغت في نفس الفترة ب 127570 شيك وهذا بهدف التقليل من الأخطاء التي بالشيكات الورقية كما وصلت التحويلات المالية الالكترونية 1296828 تحويلا خلال سنة 2013 هذا كله للتسريع في وتيرة العمل المصرفي.

- المتغيرات التابعة (المفسرة) : و تعبر عن القيم الناتجة وهي :
أداء البنك: ممثلا في العائد على حقوق الملكية باعتباره أحد مؤشرات الأداء.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

لقد اعتمدنا في جمع المعطيات على :

- المصادر الثانوية: حيث تم معالجة الجزء النظري للدراسة من خلال الاعتماد على الكتب الأبحاث والمقالات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.
- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم الاعتماد على جمع المعطيات الأولية من خلال المقابلة الشخصية وكذلك من خلال القوائم المالية للبنك محل الدراسة.

كما استخدمنا في هذه الدراسة الأدوات الإحصائية والمتمثلة في :

1. تحليل الانحدار: هو عبارة عن أسلوب إحصائي يقوم بصياغة أثر عدة ظواهر مؤثرة في ظاهرة معينة على شكل دالة رياضية.
2. مؤشرات تقييم الأداء : تعد عملية تقييم الأداء المرحلة الأخيرة والمهمة من مراحل العملية الإدارية خلال فترة معينة وهي تعبر عن النتيجة النهائية للنشاط خلال تلك الفترة، وكون أن تقييم أداء المصارف عملية شاملة تستفيد منها إدارة المصرف وجميع الجهات المراقبة سنستخدم مؤشرات الربحية .

- مؤشرات الربحية

أ. مؤشر العائد على الأصول (ROA): تقيس هذه النسبة مدى كفاءة الإدارة في الاستخدام الأمثل للأصول في تحقيق الأرباح، وتقاس هذه النسبة بالسنوات السابقة فكلما ارتفعت دل ذلك على ارتفاع كفاءة المصرف في استخدام أصوله. حيث يتحدد مؤشر العائد على الأصول بمؤشرين هما :

هامش الربح PM : الذي يعكس مدى الكفاءة في إدارة ومراقبة التكاليف و يقاس بالعلاقة التالية:

$$\text{هامش الربح} = \frac{\text{الدخل الصافي}}{\text{إجمالي الإيرادات}}$$

منفعة الأصول AU: ويسمى استعمال الأصول، حيث يدل هذا المؤشر على الاستغلال الأمثل للأصول أي إنتاجية الأصول وتقاس بالعلاقة التالية :

$$\text{منفعة الأصول} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

$$\text{وعليه فإن العائد على الأصول} = \text{هامش الربح} \times \text{منفعة الأصول}$$

ب. مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE): ويدل على كفاءة البنك التجاري في استخدام موارده الذاتية من خلال مدى قدرة هذه الموارد على توليد الأرباح أي يبين ربحية الوحدة النقدية الواحدة المستثمرة من قبل المالكين، كلما ارتفعت دل على الكفاءة بضمنان تحقيق عائد أكبر ويتشكل من ثلاث مؤشرات وهي الرافعة المالية والمؤشرين السابقين .

- مضاعف حقوق الملكية أو الرافعة المالية EM: ويقاس بالعلاقة التالية

$$\text{مضاعف حق الملكية} = \frac{\text{إجمالي الأصول}}{\text{حقوق الملكية}}^1$$

$$\text{أي مؤشر العائد على حقوق الملكية} = \text{العائد على الأصول} \times \text{مضاعف حق الملكية}^2$$

¹محمد جموعي قريشي، مرجع سبق ذكره، ص 91

²Mahmoud Akeel Salamen Al-Mehsen, Electronic Credit Cards Usage and Their Impact on Bank's Profitability The Rate of Return on owners Equity model Interdisciplinary journal of contemporary research in business Novembre 2012 VOL 4, NO 7/p 831

تقديم مختصر للبرامج المستخدمة :

MICROSOFT OFFICE EXCEL

تعريفه :

وهو أحد البرامج الموفرة ضمن حزمة أوفيس وهو مخصص للعمليات الحسابية حيث أنه عبارة عن أوراق افتراضية يمكن إضافة معادلات حسابية عليها ومن ثم إضافة الأرقام ويقوم البرنامج بالعمليات الحسابية بشكل آلي كما يتم من خلاله ترجمة الأرقام والدوال الرياضية إلى أشكال بيانية.¹

تقديم مختصر لبرنامج Eviews :

برنامج متقدم في التحليل القياسي وبناء وتقدير النماذج الاقتصادية ويعتبر نسخة مطورة من البرنامج السابق (TSP)، وقد تم تصميمه للتعامل مع المشاكل الإحصائية الناتجة عن تقدير نماذج الانحدار كالارتباط الذاتي واختلاف التباين²

¹ http://fr.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Excel

² <http://statistics-pnu.ucoz.com/forum/>

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها

وبعد أن وضعنا في المبحث السابق الطريقة المتبعة في الدراسة من اختيار للعينة وتحديد للمتغيرات والأدوات وكيفية جمع المعطيات.

وستتناول في هذا المبحث تحليل مفصل حول موضوع الدراسة من الجانب الميداني والتطبيقي، حيث يتم عرض النتائج في المطلب الأول أما المطلب الثاني فستتطرق فيه إلى مناقشة وتحليل النتائج المعروضة .

المطلب الأول : تقديم نتائج الدراسة

بعد أن تم جمع المعطيات الخاصة بالبحث وتم دراستها و تحليلها بالأدوات والطرق اللازمة، سنرى في هذا المطلب عرض النتائج.

1. ما يخص أداء البنك : تبين الجداول التالية أهم المؤشرات التي تقيس أداء البنك من جانب الربحية الجداول

(2-2) : يوضح مؤشرات الربحية العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013
هامش الربح %	60.69	80.23	52.36	74.5	79.88	45
منفعة الأصول %	2	1.86	1.54	1.54	1.9	2.1
الرافعة المالية مرة	27	17	18	17	13	11
العائد على الأصول %	1.26	2.05	0.8	1.14	1.54	0.99
العائد على حقوق الملكية %	34.63	36.21	15.28	19.89	20.18	11.82

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على الملاحق من رقم (1) إلى (10)

2. ما يخص تقدير النموذج :

جدول رقم (2-3): علاقة البطاقات البنكية بالعائد على حقوق الملكية

Dependent Variable: LOGY
Method: Least Squares
Date: 05/08/15 Time: 14:49
Sample: 2008 2013
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOGX1	-0.128146	0.012929	-9.911472	0.0002
R-squared	0.240071	Meandependent var		-1.550722
Adjusted R-squared	0.240071	S.D. dependent var		0.443205
S.E. of regression	0.386359	Akaike info criterion		1.086913
Sumsquaredresid	0.746367	Schwarz criterion		1.052206
Log likelihood	-2.260739	Hannan-Quinn criter.		0.947979
Durbin-Watson stat	1.355651			

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Eviews 8

جدول رقم(2-4): علاقة الشيكات الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية

Dependent Variable: LOGY
Method: Least Squares
Date: 05/08/15 Time: 14:50
Sample: 2008 2013
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOGX2	-0.112636	0.012392	-9.089413	0.0003
R-squared	0.104596	Meandependent var		-1.550722
Adjusted R-squared	0.104596	S.D. dependent var		0.443205
S.E. of regression	0.419386	Akaike info criterion		1.250963
Sumsquaredresid	0.879424	Schwarz criterion		1.216256
Log likelihood	-2.752890	Hannan-Quinn criter.		1.112029
Durbin-Watson stat	1.230876			

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج Eviews 8

جدول رقم (2-5): علاقة التحويلات المالية الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية

Dependent Variable: LOGY
Method: Least Squares
Date: 05/08/15 Time: 14:52
Sample: 2008 2013
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
LOGX3	-0.114123	0.012559	-9.087297	0.0003
R-squared	0.104203	Meandependent var		-1.550722
Adjusted R-squared	0.104203	S.D. dependent var		0.443205
S.E. of regression	0.419478	Akaike info criterion		1.251402
Sumsquaredresid	0.879811	Schwarz criterion		1.216696
Log likelihood	-2.754207	Hannan-Quinn criter.		1.112468
Durbin-Watson stat	1.837028			

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على برنامج Eviews 8

المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج

إن هذا المطلب يعتبر جوهرية الدراسة لما له من أهمية، فبعد كل التمهيديات التي سبقته بداية من الفصل الأول الذي ضم الجانب النظري للدراسة وبعده الفصل الثاني الذي حددت فيه طرق وأدوات التحليل واستعراض المعطيات والبيانات، حيث تكمن أهمية هذا المطلب في أنه ستقدم فيه النتائج بعد تحليل ومناقشة البيانات .

لمحة عن البنك : هو البنك الخارجي الجزائري أنشئ سنة 1967 بمقتضى الأمر 204_67 لتكتمل به صورة النظام المصرفي وقد أوكل للبنك النشاطات التي كانت تقوم بها المؤسسات التالية :

البنك الصناعي الجزائري المتوسط؛ قرض الشمال؛ المؤسسة العامة؛ القرض اليوبي؛ بنك بركليز.

1. تحليل ومناقشة أداء البنك:

تعتمد نماذج تقييم أداء المصارف على البيانات المالية والمحاسبية وتقارير النشاط المصرفي، لذا قيمت الدراسة التطبيقية لهذا الموضوع لما توفر من بيانات ومعلومات عن البنك محل الدراسة.

وبشكل عام تظهر نتائج مؤشرات الربحية، مؤشر العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية.

من الجدول (2-2) نلاحظ أن

✓ مؤشر العائد على حقوق الملكية

شهد هذا العائد تطورا في نسبه حيث حقق أعلى معدل له في سنة 2009 بنسبة 36.21% كما سجل في سنة 2013 أقل نسبة ب 11.82%.

التفسير : ويعود هذا الارتفاع إلى اعتماد البنك الخارجي الجزائري على آليات تمويل مختلفة .

✓ مؤشر العائد على الأصول:

وهو الآخر سجل ارتفاعا حيث كانت أعلى نسبه في 2009 ب 2.05% وأقل نسبه 0.8% سنة 2010.

التفسير : يعود إلى استخدام الموارد التي ترفع من صافي الدخل .

✓ هامش الربح:

نلاحظ أن أعلى نسبة سجلها البنك كانت سنة 2009 كما كانت أقل نسبة سنة 2013 .

التفسير : يعود إلى انخفاض التكاليف .

✓ منفعة الأصول :

والتي شهدت انخفاضا خلال سنة 2009 و 2010 ثم لتعيد الارتفاع في السنتين الموالتين كما كانت معدلاتها متقاربة.

التفسير : وهذا ما يعكسه غياب سوق مالي حقيقي تتنافس فيه البنوك.

✓ مؤشر الرفع المالي:

يتضح أن مضاعف حقوق الملكية أو مؤشر الرفع المالي شهد انخفاضا في فترة الدراسة حيث حقق أعلى نسبة له سنة 2008، في حين سجل أقل نسبة سنة 2013.

التفسير: يعود هذا الانخفاض إلى انخفاض نسبة مساهمة الأموال الخاصة في التمويل.

2. تقييم نتائج النموذج

الجدول رقم (2-3): علاقة عدد البطاقات البنكية بالعائد على حقوق الملكية

المعنوية الجزئية: معنوية المعامل المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية

(prop) تساوي $0.05 > 0.0002$

ومنه نرفض الفرض القائل $\beta_1 = 0$ أي توجد علاقة طردية

ونقبل الفرض القائل $\beta_1 \neq 0$ أي لا توجد علاقة طردية

أي أن β_1 تختلف معنويًا عن الصفر بمستوى دلالة 5% وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة بين المتغير المستقل x_1 والمتغير التابع y أي أن القيم المقدرة لديها معنوية إحصائية .

معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "

يعتبر متغير البطاقات البنكية حسب النموذج المقدر والذي يفسر لنا 24% من التغيرات الإجمالية للمتغير y العائد على حقوق الملكية، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى.

اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Durbin Watson)

من خلال مخرجات برنامج (Eviews) الذي استعنا به في دراستنا نستخرج قيمة (DW) حيث تساوي 1.35651 وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (dw) في الملحق رقم (11) نستخرج قيمة كل من الحدين الأعلى والأدنى لـ d (dl-du)

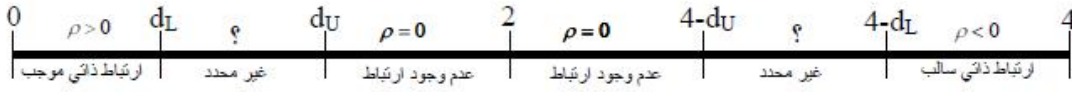
حيث لدينا n : (عدد المشاهدات) = 06

K (عدد المتغيرات) = 01

ومنه $dl = 0.610$ ، $du = 1.400$

ومن خلال المعطيات أعلاه والتي قمنا باستخراجها من النموذج الأول والذي يبين العلاقة بين البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية أي المتغير المستقل والمتغير التابع على التوالي، وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (DW) نحدد القيمة المراد البحث عنها من خلال الجدول.

الشكل رقم(1.2): تمثيل نتيجة إختبار لمناطق القبول والرفض (DURBIN et WATSON)



بالاعتماد على الشكل رقم (1-2) نلاحظ أن قيمة d_w تقع ضمن المجال $[2 - d_U - d_L]$ أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائياً.

وباستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتقدير النموذج الأول الذي يمثل العلاقة بين المتغيرين أي البطاقات البنكية و العائد على حقوق الملكية يكون الشكل الرياضي للمعادلة كالتالي:

$$\text{Log}(y) = \beta_1 \text{Log}(x_1)$$

$$\text{LOGY} = -0.128145711895 * \text{LOGX1}$$

الجدول رقم (2-4) : علاقة الشيكات الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية

المعنوية الجزئية : معنوية المعامل المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية

$$0.05 > 0.0003 \text{ (prop) تساوي}$$

ومنه نرفض الفرض القائل $\beta_1 = 0$: H_0 أي توجد علاقة طردية

ونقبل الفرض القائل $\beta_1 \neq 0$: H_1 لا توجد علاقة طردية

أي أن β_1 تختلف معنويًا عن الصفر بمستوى دلالة 5% وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة بين المتغير المستقل x_2 والمتغير التابع y أي أن القيم المقدرة لديها معنوية إحصائية .

معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "

يعتبر متغير الشيكات الالكترونية حسب النموذج المقدر والذي يفسر لنا 10.45% من التغيرات الإجمالية للمتغير y العائد على حقوق الملكية، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى .

اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Durbin Watson)

من خلال مخرجات برنامج Eviews، نستخرج قيمة (dw) حيث تساوي 1.2308876 وبالرجوع إلى الجدول

الإحصائي (dw) في الملحق رقم (11) نستخرج قيمة كل من الحدين الأعلى والأدنى ل:

$$(dl-du) d$$

حيث لدينا n : (عدد المشاهدات) = 06

K (عدد المتغيرات) = 01

$$du=1.400 \quad , \quad dl=0.610$$

بالاعتماد على الشكل رقم (2-2) نلاحظ أن قيمة dw تقع ضمن المجال $[2 - du - 2]$ أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائياً.

وباستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتقدير النموذج الثاني الذي يمثل العلاقة بين المتغيرين أي الشيكات الالكترونية و العائد على حقوق الملكية يكون الشكل الرياضي للمعادلة كالتالي:

$$\text{Log}(y) = \beta_1 \log(x_2)$$

$$\text{LOGY} = -0.11263555172 * \text{LOGX2}$$

الجدول رقم (2-5) : علاقة التحويلات المالية الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية

المعنوية الجزئية:معنوية المعالم المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية

$$0.05 > 0.0003 \text{ (prop)}$$

ومنه نرفض الفرض القائل $\beta_1=0$: H_0 توجد علاقة طردية

ونقبل الفرض القائل $\beta_1 \neq 0$: H_1 لا توجد علاقة طردية

أي أن β_1 تختلف معنويًا عن الصفر بمستوى دلالة 5% وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة بين المتغير المستقل x_3 والمتغير التابع y أي أن القيم المقدرة لديها معنوية إحصائية .

معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "

يعتبر متغير التحويلات المالية الإلكترونية حسب النموذج المقدر والذي 10.42% يفسر لنا من التغيرات الإجمالية للمتغير y العائد على حقوق الملكية، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى .

اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Durbin Watson)

من خلال مخرجات برنامج Eviews، نستخرج قيمة (dw) حيث تساوي 1.837028 وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (dw) في الملحق رقم (10) نستخرج قيمة كل من الحدين الأعلى والأدنى $d(1-du)$.

حيث لدينا n : (عدد المشاهدات) = 06

K (عدد المتغيرات) = 01

ومنه $du=1.400$ ، $dl=0.610$

بالاعتماد على الشكل رقم (2-2) نلاحظ أن قيمة dw تقع ضمن المجال $[2 - du - 2]$ أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائياً وهو من الصيغة التالية.

$$\text{Log}(y) = \beta_1 \log(x_3)$$

$$\text{LOGY} = -0.114123232795 * \text{LOGX3}$$

ومما سبق نجد أن الاختبارات السابقة للنماذج الثلاثة والمتعلقة بتحليل العلاقة بين كل من عدد البطاقات البنكية والشيكات والتحويلات المالية الإلكترونية وبين متغير الدراسة وهو العائد على حقوق الملكية، نستنتج أن النموذج الأول والذي يمثل العلاقة بين المتغيرين أي المتغير المستقل (x_1) وهو عدد البطاقات البنكية والمتغير التابع (y) العائد على حقوق الملكية هو الأفضل من بين النماذج الأخرى وهو يصلح لتمثيل العلاقة عند مستوى معنوية أقل من 5% أي بدرجة ثقة 95% وهذا يدل على أن النموذج صالح لتمثيل العلاقة المذكورة، وأن قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغ 24% من التغيرات الحاصلة في العائد على حقوق الملكية أما النسبة المتبقية

76% فترجع لعوامل أخرى، وهذا ما يثبت أن العلاقة عكسية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية .

أما النموذج الذي يأتي في المرتبة الثانية وهو النموذج الثاني والذي يمثل العلاقة بين المتغيرين ع الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية وهو يصلح لتمثيل العلاقة عند مستوى معنوية أقل من 5% أي بدرجة ثقة 95%، إن قيمة معامل التحديد R^2 قد بلغت 10,45% من التغيرات الحاصلة في العائد على حقوق الملكية وهي نسبة شبه ضعيفة مقارنة بالنموذج الثاني وأما القيمة المتبقية فتقدر بنسبة 89,55% فتعود لعوامل أخرى، ومنه يمكن القول أن العلاقة عكسية بين عدد الشيكات والعائد على حقوق الملكية .

ثم يليه النموذج الأخير والذي يوضح العلاقة بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية حيث بلغ معامل التحديد 10,42% وأما البقية المتبقية 89,58% ترجع لعوامل أخرى، أي ليس لها دلالة إحصائية أي هناك علاقة عكسية بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية.

الاستنتاجات

- توجد علاقة عكسية بين البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية ؛
- توجد علاقة عكسية بين الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية؛
- توجد علاقة عكسية بين التحويلات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية ؛
- كما نستنتج أن للخدمات المصرفية الالكترونية تأثير سلبي (عكسي) على ربحية البنك وهذا ما توافق مع

دراسة Ahmad Zakaria Siam.

وهذا لأن المتغير التابع العائد على حقوق الملكية إجمالي والمتغيرات المفسرة جزئية لا تعبر عن التغيرات الحادثة في المتغير التابع، كما أن الخدمات المصرفية الالكترونية حديثة في الجزائر وهذا ما يؤدي لقلّة التعامل بها وكذلك لقلّة معرفة استخدام هذه الخدمات سواء من طرف العملاء أو الموظفين في البنوك الجزائرية.

خلاصة الفصل :

تم استخدام في تقييم البنك مؤشرات الربحية وهي العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، وكذلك استعملنا في قياس اثر الخدمات المصرفية الالكترونية على العائد على حقوق الملكية للبنك محل الدراسة نموذج الانحدار البسيط مستخدمين في ذلك برنامج Eviews8، وذلك بهدف تقدير العلاقة وقد توصلنا من خلال هذا البحث إلى :

- أظهرت مؤشرات الربحية ارتفاعا مقبولا في ربحية البنك الخارجي الجزائري؛
- مؤشرات منفعة الأصول منخفضة وهذا ما يحتم على البنك أن يهتم أكثر لجودة أصوله؛
- يبين مؤشر هامش الربح مدى كفاءة البنك في إدارة ومراقبة تكاليفه؛
- توجد علاقة عكسية بين كل المتغيرات المستقلة (البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، التحويلات المالية) والمتغير التابع العائد على حقوق الملكية .

خاتمة

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات أفرزتها معطيات مختلفة، أهمها التطورات التكنولوجية مما انعكس إيجاباً على الاقتصاد العالمي فظهرت أفكار اقتصادية تعكس هذه التطورات كما تسمح بتجديدها وقد امتدت هذه الأفكار إلى النظام المصرفي والتي تم استغلالها كبديل للخدمات البنكية التقليدية التي لم تعد ملائمة للعصر وتطوراته فكان من الضروري إيجاد خدمات حديثة تلائم متطلبات العصر.

وتسعى البنوك جاهدة إلى تطوير خدماتها المصرفية من خلال ادخالها تقنيات وخدمات حديثة تضمن لها تقدمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء كما أنها تحقق رضا المتعاملين وتحول رضاهم إلى ولاء، والهدف من ذلك تحقيق استقرار البنك والمحافظة على مكانته المصرفية في ظل التغيرات الاقتصادية المستمرة من عملة وانفتاح اقتصادي.

ومن خلال الدراسة التي أجريناها نستطيع تلخيص النتائج التالية:

اختبار الفرضيات:

حسب الفرضية الأولى: وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية، من خلال النموذج الأول الذي يفسر العلاقة بين البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين أي وجود علاقة عكسية بين المتغيرين وهذا ما ينفي الفرضية الأولى.

حسب الفرضية الثانية: وجود علاقة عكسية بين الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية، من خلال النموذج الثاني الذي يفسر العلاقة بين الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية يتضح وجود علاقة عكسية بين المتغيرين وهذا ما يثبت الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة عكسية بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية، يشير النموذج الثالث إلى وجود علاقة عكسية بين المتغيرين وهذا ما يثبت الفرضية الثالثة.

نتائج البحث:

- يوفر تقييم الأداء لإدارة البنك معلومات تساعد في مراقبة نشاطه وتوجيهه؛
- أظهرت مؤشرات الربحية ارتفاعا مقبولا في ربحية البنك الخارجي الجزائري؛
- مؤشرات منفعة الأصول منخفضة وهذا ما يحتم على البنك أن يهتم أكثر لجودة أصوله؛
- يبين مؤشر هامش الربح مدى كفاءة البنك في إدارة ومراقبة تكاليفه؛
- توجد علاقة عكسية بين كل المتغيرات المستقلة (البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، التحويلات المالية) والمتغير التابع العائد على حقوق الملكية .

توصيات البحث:

بناء على ما تقدم من نتائج، رأينا من الواجب تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التي تساعد في تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية:

- تقوية شبكة المعلومات المصرفية الالكترونية الجزائرية؛
- القيام بدورات تكوينية مكثفة لموظفي البنوك في مجال الخدمات الالكترونية ؛
- زيادة توعية العملاء بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية ؛
- الاهتمام بتطوير التجارة الالكترونية .

أفاق الدراسة :

إن مجال الخدمات المصرفية الالكترونية واسع ولا يزال الكثير من الغموض بخصوص هذا المجال ومن أفاق هذه الدراسة مايلي.

- إجراء الدراسة باستخدام طرق وأساليب أخرى من أجل ضبط نتائج الدراسة؛
- دراسة الموضوع في بيئة مالية مفتوحة ومختلفة عن بيئة الدراسة الحالية، وتمتاز بنوع من الوضوح .

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

I. الكتب:

1. حسام علي داود، خالد محمد السواعي، الاقتصاد القياسي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
2. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن ، 2008.
3. عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، الطبعة الثانية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2013.
4. نوري منير، التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني، الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر . 2014

II. البحوث العلمية :

5. إيمان أنجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرف الصناعي السوري، شهادة ماجستير، جامعة تشرين، اختصاص محاسبة ، 2007.
6. عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة الجزائر أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012.
7. عبد النبي بلباي ، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، شهادة ماجستير، جامعة ورقلة، 2009.
8. وفاء حلوز، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، شهادة دكتوراه تخصص بنوك، جامعة تلمسان، 2014.
9. عادل رحال، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد التنمية، 2014.

10. عبد الرزاق سلام، القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة تقييم الأداء ومتطلبات الإصلاح رسالة دكتوراه في علوم التسيير فرع النقود والمالية، جامعة الجزائر، 2012.
11. محمد شايب ، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على أنشطة البنوك التجارية الجزائرية شهادة ماجستير، تخصص بنوك ونقود، جامعة سطيف، 2007.
12. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر، شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع نقود وبنوك، 2011.
13. سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي شهادة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة باتنة، 2009.
14. عيشوش عبدو، تسويق الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، شهادة ماجستير، تخصص تسويق جامعة باتنة، 2009 .
15. أسماء كرعلي، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك –دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بالبويرة، شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة بومرداس، الجزائر 2014.
16. محمد سامي لزعر ، التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، شهادة ماجستير تخصص الإدارة المالية، جامعة قسنطينة، 2011.
17. عمار لوصيف ، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية جامعة قسنطينة، 2009 .
18. سيد أحمد معطى ، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية شهادة ماجستير، تخصص حوكمت الشركات، جامعة تلمسان، 2012 .
19. سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في البنوك والتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005.

III. المجلات:

20. عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية، مجلة شمال إفريقيا جامعة الشلف، العدد 3.
21. أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة العدد 2007/11.
22. بسام أحمد الزلي، دور النقود الالكترونية في غسيل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26- العدد الأول - 2010 .
23. يحيى سعدي، توفيق غفصي، تقييم أداء البنوك العمومية الجزائرية باستخدام النسب المالية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد التاسع 2013 .
24. مصطفى طويطي، وسائل الدفع الالكتروني - دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، العدد 09، 2013 .
25. ليلي عبد الرحيم، أثر جودة الخدمات المصرفية في اكتساب الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 9 / 2013.
26. رايح عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8 / 2012.
27. نائر عدنان قدومي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية المجلد الحادي عشر، العدد الثاني 2008 .
28. محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية، مجلة الباحث، العدد 03/2004.

IV. الملتقيات:

29. نوال بن عمارة، وسائل الدفع الالكترونية (الأفاق والتوصيات)، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة أيام 15-16-17 مارس 2004.

30. عاشور مرزوق ، صورية معمورية ، عصنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول الإصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، 11-12 . 2008-12

.V . المقابلات الشفوية :

31. نجيب بن عبد الصادق ، البنك الخارجي الجزائري، تقرت -29-03-2015 .

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية

- 32.Mahmoud Akeel Salamen Al-Mehsen·**Electronic Credit Cards Usage and Their Impact on Bank's Profitability The Rate of Return on owners Equity model** Interdisciplinary journal of contemporary research in business Novembre 2012 VOL 4, NO 7.
- 33.Ahmad Zakaria Siam·**Role of the Electronic Banking Services on the profits** of Jordanian Banks·American journal of Applied Sciences.

ثالثا: المواقع الالكترونية

- 34.http://fr.wikipedia.org/wiki/Microsoft_Excel
35.<http://statistics-pnu.ucoz.com/forum/>

الملاحق

IMPRIME DESTINE AU CONTRIBUABLE

EXERCICE ALLANT DU 01/01/2008
AU 31/12/2008

PLAN FISCAL Année 2008

IDENTIFIANT FISCAL

096716012611011

ARTICLE D'IMPOSITION

E0405011

DESIGNATION DE L'ENTREPRISE :

BOULEVARD EXTERIEURE D'ALGERIE

ACTIVITES : Operations de Banques.....

BOULEVARD : 11, Bd Colonel Amirouche Alger

CODE ACTIVITE

FORME JURIDIQUE

SPA

A C T I F

LIBELLE des comptes	MONTANTS bruts	AMORTISSEMENTS Provisions	CODE	MONTANTS
				nets (En Dinars)
Charges Préliminaires	503 003 352,26	174 939 349,16	1	328 064 003
Titres de Commerce-autres Valeurs Incorporelles	66 207 478,36		2	66 207 478
Prêts et Emprunts	5 561 807 175,60		3	5 561 807 176
Investissements	16 236 962 906,29	2 615 085 230,83	4	13 621 877 675
Installations Complexes	1 909 566 091,08	1 117 662 812,37	5	791 903 279
Matériel et Outillage	8 735 884,12	5 913 051,44	6	2 822 833
Matériel de Transport	448 920 907,43	375 027 280,35	7	73 893 627
Emballages Récupérables			8	
Autres Equipements de Production et d'Exploitation..	2 736 645 777,95	2 072 328 198,65	9	664 317 579
Contributions Sociales	64 870 141,63	35 724 524,46	10	29 145 617
Investissements en Cours	1 656 048 163,86		11	1 656 048 164
Stocks	74 916 662,85		12	74 916 663
Avances d'Investissements / Inst Financières.....	1 616 320 430 680,51		13	1 616 320 430 681
Avances de Stocks / Obligat à Rev Fixe.....	122 242 513 967,28		14	122 242 513 967
Avances sur Associés et Sociétés Apparentées ...			15	
Autres Titres	384 510 362 551,52		16	384 510 362 552
Autres Avances d'Exploitation / Actifs.....	67 512 289 399,90		17	67 512 289 400
Responsabilités	157 533 876 659,73		18	157 533 876 660
Comptes Débiteurs du Passif / Régularisations.....	8 234 960 001,30		19	8 234 960 001
TOTAL DES COMPTES DE L'ACTIF	2 385 622 117 801,67	6 396 680 447,26	23	2 379 225 437 354
RESULTAT (Perte de l'exercice)			24	
TOTAL GENERAL DE L'ACTIF	2 385 622 117 801,67	6 396 680 447,26	25	2 379 225 437 354

P A S S I F

LIBELLE	CODE	MONTANTS
		(En Dinars)
Capital Social	30	24 500 000 000
Provision Légale	31	1 991 569 043
Provision Obligatoire	32	
Autres Réserves	33	30 297 077 167
Plus-Value de Cession à Réinvestir	34	
Plus-Value à Réinvestir (Taux Réduit) / Titres Participatifs Trésor.....	35	
Plus-Value de Réévaluation / Ecart de Réévaluation.....	36	12 456 077 117
Résultats en Instance d'Affectation	37	
Provisions pour Pertes et Charges	38	10 831 966 972
Prêts Bancaires	39	5 376 434 453
Autres Emprunts	40	24 200 000 000
Comptes Courants des Associés	41	1 076 520 000
Fournisseurs / Comptes Crédoeurs Clientèles.....	42	30 280 009 465
Impôts et Taxes d'Exploitation dû ou détenus pour Compte / Prov P/Risques Généraux.....	43	22 618 944 089
Avances Bancaires / Dettes Représentées par des Titres.....	44	2 133 442 495 871
Autres Dettes d'Exploitation / Passif.....	45	47 972 297 220
Comptes Crédoeurs de l'Actif / de Régularisations.....	46	11 799 052 572
TOTAL DES COMPTES DU PASSIF	48	2 356 842 443 969
RESULTAT (bénéfice de l'exercice)	49	22 382 993 386
TOTAL GENERAL DU PASSIF	50	2 379 225 437 354

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

TABEAU DES COMPTES DE RESULTAT

RUBRIQUES	CODE	DEBIT (En Dinars)	CODE	CREDIT (En Dinars)
ACTIVITES DE REVENTE EN L'ETAT				
Ventes de marchandises / Produits Bancaires.....	51		51	49 566 959 888
Marchandises vendues / Charges Bancaires.....	52	23 129 245 336		
MARGE BRUTE (51-52)			53	26 437 714 552
ACTIVITES DE PRODUCTION ET DE PRESTATIONS DE SERVICES				
Production vendue.....			54	
Restations fournies.....			55	
Production de l'entreprise pour elle-même.....			56	
Insuffisance de charges de production.....			57	
Actuation de la production stockée.....	59		52	
Matières et fournitures consommées.....	60	158 144 573		
Frais de traitement.....	61			
Commissions - courtages - rémunérations diverses.....	62			
Frais de transports.....	63	64 886 913		
Loyers et charges locatives.....	64	181 471 982		
Entretien et réparations des biens meubles et immeubles.....	65	157 554 688		
Frais de PTT, gaz, électricité, eau.....	66	379 402 924		
Frais de réception.....	67	68 312 962		
Publicité.....	68	44 632 584		
Frais de déplacement.....	69	49 133 302		
Autres services.....	70	331 459 898		
VALEUR AJOUTEE (54 à 58 - 59 à 70)	72		73	25 002 714 726
Produits divers (y compris dividendes).....			74	22 081 666 025
Insuffisance de charges d'exploitation.....			75	
Frais de personnel.....	76	3 199 200 018		
Versement sur l'activité professionnelle.....	77	1 008 429 497		
Versement forfaitaire.....	78			
Autres impôts et taxes.....	79	202 172 990		
Frais financiers.....	80			
Frais divers (*).....	81	1 001 352 117		
Dotations aux amortissements.....	82	1 218 663 206		
Dotations aux provisions et Reprises.....	83	177 729 205 705		174 982 644 482
SULTAT D'EXPLOITATION (53 et 73 à 75 - 72 à 83)	84		85	37 708 001 701
Produits hors exploitation.....			86	9 103 196 205
Charges hors exploitation.....	87	16 906 995 199		
SULTAT HORS EXPLOITATION (86-87).....	88	7 803 798 994	89	
SULTAT COMPTABLE DE L'EXERCICE (53 à 90 - 84 et 88).....	90		91	29 904 202 707
REDUIRE : Part non imposable sur plus value de cession d'investissement.....	92	41 872 072		
Port déficitaire (exercice.....)	93			
Autres déductions (*).....	94	15 466 441 886		
REINTEGRER : Amortissement et non déductibles.....			95	7 613 196
Provisions non déductibles ou laissées sans emploi pendant l'exercice.....			96	14 202 752 000
Autres charges non déductibles (*).....			97	1 478 583 341
Impôt fiscal.....			98	
SULTAT FISCAL DE L'EXERCICE (91 ET 95 à 90 et 92 : 94).....	99		100	30 084 837 288

détailler sur état annexe

49.566.959.888 x 21 => Clôt 2014/1/1

IMPRIME DESTINE AU CONTRIBUABLE		EXERCICE ALLANT DU	01/01/2009	
		AU	31/12/2009	
ILAN FISCAL Année 2009		IDENTIFIANT FISCAL		
		096716012611011		
SIGNATION DE L'ENTREPRISE : Banque Extérieure d'Algérie ACTIVITES : Operations de Banques..... ADRESSE : 11, Bd Colonel Amirouche Alger..		ARTICLE D'IMPOSITION 00091731		
		CODE ACTIVITE		
		FORME JURIDIQUE	SPA	
A C T I F				
LIBELLE des comptes	MONTANTS bruts	AMORTISSEMENTS Provisions	CODE	MONTANTS nets (En Dinars)
Charges Préliminaires	530 498 254,14	250 931 208,59	1	279 567 046
Autres de Commerce - autres Valeurs Incorporelles	90 306 328,36	0,00	2	90 306 328
Autres Titres	5 561 807 175,60	0,00	3	5 561 807 176
Autres Titres	16 236 962 906,29	3 423 820 239,22	4	12 813 142 667
Installations Complexes	2 274 506 133,50	1 331 649 630,22	5	942 856 503
Matériel et Outillage	8 742 214,12	7 089 161,71	6	1 653 052
Matériel de Transport	244 522 027,49	197 311 158,02	7	47 210 871
Emballages Récupérables			8	
Autres Equipements de Production et d'Exploitation	2 465 691 017,21	2 007 475 783,58	9	458 215 234
Equipements Sociaux	41 599 029,48	32 220 241,06	10	9 378 788
Investissements en Cours	1 813 824 159,98		11	1 813 824 160
Autres Titres	56 586 268,06		12	56 586 268
Autres Titres	1 233 708 681 433,46		13	1 233 708 681 433
Autres Titres / Obligat à Rev Fixe	152 790 660 913,91		14	152 790 660 914
Autres Titres			15	
Autres Titres sur Associes et Societes Apparentees	432 461 393 997,45		16	432 461 393 997
Autres Titres	76 299 784 653,84		17	76 299 784 654
Autres Titres	96 788 164 525,27		18	96 788 164 525
Autres Titres	169 597 060 137,50		19	169 597 060 137
TOTAL DES COMPTES DE L'ACTIF	2 190 970 791 175,65	7 250 497 420,40	23	2 183 720 293 755
RESULTAT (Perte de l'exercice)			24	
TOTAL GENERAL DEL'ACTIF	2 190 970 791 175,65	7 250 497 420,40	25	2 183 720 293 755
		CODE	MONTANTS (En Dinars)	
Autres Titres		30	24 500 000 000	
Autres Titres		31	3 110 718 712	
Autres Titres		32		
Autres Titres		33	51 560 920 883	
Autres Titres		34		
Autres Titres		35		
Autres Titres		36	12 456 077 117	
Autres Titres		37		
Autres Titres		38	10 281 626 589	
Autres Titres		39	3 284 328 238	
Autres Titres		40	24 200 000 000	
Autres Titres		41	1 076 520 000	
Autres Titres		42	33 783 200 550	
Autres Titres		43	23 343 092 027	
Autres Titres		44	1 731 995 621 819	
Autres Titres		45	41 097 081 408	
Autres Titres		46	177 918 779 768	
TOTAL DES COMPTES DU PASSIF		48	2 138 607 967 111	
RESULTAT (bénéfice de l'exercice)		49	45 112 326 644	
TOTAL GENERAL DU PASSIF		50	2 183 720 293 755	

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

TABLEAU DES COMPTES DE RESULTAT

RUBRIQUES	CODE	DEBIT (En Dinars)	CODE	CREDIT (En Dinars)
ACTIVITES DE REVENTE EN L'ETAT				
Marchandises vendues.....	52	26 372 448 913	51	40 793 254 888
MARGE BRUTE (51-52)			53	14 420 805 975
ACTIVITES DE PRODUCTION ET DE PRESTATIONS DE SERVICES				
Production vendue.....			54	
Productions fournies.....			55	
Production de l'entreprise pour elle-même.....			56	
Coût de charges de production.....			57	
Coût de la production stockée.....	59		52	
Matériaux et fournitures consommées.....	60	136 989 002		
Travaux d'entretien.....	61			
Commissions - courtages - rémunérations diverses.....	62			
Transports.....	63	72 721 150		
Locations et charges locatives.....	64	129 062 525		
Entretien et réparations des biens meubles et immeubles.....	65	198 162 789		
Charges de PTT, gaz, électricité, eau.....	66	234 476 927		
Charges de réception.....	67	81 938 532		
Charges de sécurité.....	68	20 769 506		
Charges de déplacement.....	69	41 720 807		
Charges des services.....	70	350 901 830		
LEUR AJOUTEE (54 à 58 - 59 à 70)			73	13 154 062 907
Charges diverses (y compris dividendes).....			74	25 055 067 072
Coût de charges d'exploitation.....			75	
Charges de personnel.....	76	3 782 021 453		
Charges sur l'activité professionnelle.....	77	1 178 899 766		
Charges forfaitaires.....	78			
Charges impôts et taxes.....	79	33 035 481		
Charges financières.....	80			
Charges diverses (*).....	81	1 058 984 158		
Charges aux amortissements.....	82	1 259 444 196		
Charges aux provisions.....	83	158 299 276 551		165 234 836 053
RESULTAT D'EXPLOITATION (53 et 73 à 75 - 76 à 83)	84		85	37 832 304 428
Charges hors exploitation.....			86	11 530 472 303
Charges hors exploitation.....	87	4 250 450 087		
RESULTAT HORS EXPLOITATION (86-87)	88		89	7 280 022 217
RESULTAT COMPTABLE DE L'EXERCICE (53 - 84 et 88)	90		91	45 112 326 644
REDUIRE : Part non imposable sur plus value de cession d'investissement.....	92	11 643 731		
Part déficitaire (exercice.....)	93			
Autres déductions (*).....	94	941 275 001		
REINTEGRER : Amortissement (non déductibles.....)			95	3 760 289
Provisions non déductibles ou laissées sans emploi pendant l'exercice.....			96	384 585 354
Charges non déductibles (*).....			97	403 992 841
Impôt fiscal.....			98	
RESULTAT FISCAL DE L'EXERCICE (91 ET 95 - 90 et 92 - 94)	99		100	44 951 746 397

(à détailler sur état annexé)

PRIME DESTINEE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 0 1 6 0 0 1 1 4 5 2 7 3 9 1 7 3 1

Dénomination de l'entreprise :...Banque Extérieure d'Algérie.....

Activité :.....Operations de Banques.....

Adresse :...11 Bd Colonel Amirouche Alger.....

Exercice clos le 31/12/2011



BILAN (ACTIF)

Série G, n°2 (2011-V1,0)

ACTIF	N		N - 1	
	Montants Bruts	Amortissements, provisions et pertes de valeurs	Net	Net
TIFS NON COURANTS				
Actif d'acquisition - goodwill positif ou négatif				0,00
nobilisations incorporelles	289 633 230,08	120 667 341,36	169 165 888,72	138 404 904,95
nobilisations corporelles				
Terrains	5 561 807 175,60	0,00	5 561 807 175,60	5 561 807 175,60
Bâtiments	15 367 470 080,10	4 804 018 190,71	10 563 451 889,39	12 179 953 597,73
Autres immobilisations corporelles	5 089 654 056,31	3 805 036 985,02	1 484 617 071,29	1 377 596 180,82
Immobilisations en concession				0,00
nobilisations encours	2 016 781 051,12	0,00	2 016 781 051,12	1 788 136 353,02
nobilisations financières				0,00
Titres mis en équivalence				0,00
Autres participations et créances rattachées	32 759 176 736,33	8 573 890 212,20	24 185 286 524,13	9 467 253 177,11
Autres titres immobilisés				0,00
Prêts et autres actifs financiers non courants	219 712 295 520,78	20 000 000,00	219 662 295 520,78	157 581 423 325,23
Impôts différés actif	1 402 935 745,21	0,00	1 402 935 745,21	1 035 615 480,22
TOTAL ACTIF NON COURANT	282 199 953 595,53	17 123 612 729,29	265 076 340 866,24	189 430 190 194,68
TIFS COURANTS				
Chèques et encours	131 556 525,42	0,00	131 556 525,42	80 538 587,38
Avances et emplois assimilés				
Clients	671 935 917 600,03	107 269 114 141,41	564 666 803 458,62	434 608 274 390,66
Autres débiteurs	154 086 602 729,65	3 457 282 533,96	150 629 320 195,69	100 770 246 123,98
Impôts et assimilés	16 812 964 121,80	0,00	16 812 964 121,80	16 125 597 429,44
Autres créances et emplois assimilés	15 723 509 942,18	0,00	15 723 509 942,18	48 554 408 242,60
Disponibilités et assimilés				
Placements et autres actifs financiers courants	1 520 268 396 316,57	15 002 365 074,07	1 505 266 031 242,50	1 481 962 382 883,30
Trésorerie	118 398 989 906,49	0,00	118 398 989 906,49	96 114 488 365,30
TOTAL ACTIF COURANT	2 497 357 937 142,13	125 728 761 749,44	2 371 629 178 392,69	2 178 195 936 054,66
TOTAL GENERAL ACTIF	2 779 557 890 737,67	142 852 374 478,73	2 636 705 516 258,94	2 367 626 126 249,34

IMPRIME DESTINE A L'ADMINISTRATION

N.I.F 0 0 0 0 1 6 0 0 1 1 4 5 2 7 3 9 1 7 3 1

T.I.N

Signature de l'entreprise :Banque Exterieur d'Algerie.....
 Activité :Operations de Banques.....
 Adresse :11 Bd Colonel Amirouche Alger.....



Exercice clos le 31/12/2011

BILAN (PASSIF)

PASSIF	N	N - 1
CAPITAUX PROPRES :		
Capital émis	76 000 000 000,00	24 500 000 000,00
Capital non appelé		
Primes et réserves- Réserves consolidées(1)	45 814 685 774,62	81 746 029 640,68
Parts de réévaluation	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23
Part d'équivalence (1)	-25 325 762,13	95 661 463,26
Résultat net - Résultat net part du groupe (1)	30 260 305 674,84	19 168 656 134,03
Autres capitaux propres - Report à nouveau	14 555 119 758,25	14 555 119 758,25
Part de la société consolidante (1)		
Part des minoritaires (1)		
TOTAL I	179 060 862 562,81	152 521 544 113,35
PASSIFS NON-COURANTS :		
Emprunts et dettes financières	15 461 108 937,73	1 680 836 352,79
Impôts (différés et provisionnés)	986 774,12	31 887 154,42
Autres dettes non courantes	123 254 800 304,70	103 018 350 488,94
Provisions et produits constatés d'avance	84 641 418 200,88	42 903 986 365,29
TOTAL II	223 358 114 217,43	147 635 060 361,44
PASSIFS COURANTS :		
Fournisseurs et comptes rattachés	-2 182 602 958 293,12	2 016 478 427 368,96
Impôts	12 923 926 998,45	10 060 642 873,37
Autres dettes	38 759 654 187,14	40 930 451 532,21
Tresorerie Passif		
TOTAL III	2 234 286 539 478,70	2 067 469 521 774,55
TOTAL PASSIF (I+II+III)	2 636 705 516 258,94	2 367 626 126 249,34

(1) à utiliser uniquement pour la présentation d'états financiers consolidés

COMPTES DE RESULTATS	
COMPTES DE RESULTATS	31/12/2010
(+) INTÉRÊTS ET PRODUITS ASSIMILÉS	30 978 391
(-) INTÉRÊTS ET CHARGES ASSIMILÉES	12 411 724
(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	17 405 742
(-) COMMISSIONS (CHARGES)	930 286
(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	212 667
(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	0
(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITÉS	7 264 085
(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITÉS	5 915 660
PRODUIT NET BANCAIRE	36 603 214
(-) CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	9 348 568
(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	1 063 298
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	26 191 348
(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	151 934 811
(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RÉCUPÉRATION SUR CRÉANCES AMORTIES	151 325 432
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	25 581 969
(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	4 311
(+) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	0
(-) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	0
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	25 586 280
(-) IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS ET ASSIMILÉS	-6 417 624
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	19 168 656

U: Milliers
DA

ABU SAUDS COMPTE DE RESULTATS AU 31/12/2012 - SEC						
ORDRE	COMPTES DE RESULTATS	CODIFICATION	31/12/2012	31/12/2011	EVOLUTION	
1	(P) INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	CP1100	32 874 176 650,33	29 610 676 935,23	3 263 499 715,10	
2	(-) INTERETS ET CHARGES ASSIMILES	CC1100	(14 757 147 803,93)	(14 685 569 114,56)	(71 578 367,37)	
3	(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	CP1200	23 513 014 538,06	19 371 273 056,50	4 142 541 482,86	
4	(-) COMMISSIONS (CHARGES)	CC1200	(1 387 196 275,80)	(1 091 627 178,74)	(295 569 097,06)	
5	(H) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTES FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION	CP/C1300	287 924 806,28	35 120 222,45	232 804 586,83	
6	(H) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTES FINANCIERS DISPONIBLES A LA VENTE	CP/C1400	(35 850 235,42)	(74 037 849,64)	38 207 614,22	
7	(H) PRELUITS DES AUTRES ACTIVITES	CP1500	9 018 149 723,06	15 017 065 936,48	(5 998 906 213,42)	
8	(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITES	CC1500	(4 994 541 823,67)	(7 565 905 697,78)	2 581 363 873,97	
9	PRODUIT NET BANCAIRE		44 509 328 884,07	40 616 966 509,94	3 892 363 574,13	
10	(-) CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	CC2800	(17 226 450 981,12)	(13 211 433 648,75)	(4 015 017 332,37)	
11	(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR AMORTISSEMENTS INCOE	CC2700	(1 223 375 250,45)	(1 173 732 328,67)	(49 642 921,58)	
12	RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		26 059 503 652,50	26 231 800 332,52	(172 296 679,82)	
13	(H) DOTATIONS AUX PROVISIONS - AUX PERTES DE VALEUR ET CREANCES IRRECOURABLES	CC3800	(115 066 324 000,46)	(129 118 894 323,80)	14 052 570 323,34	
14	(-) REVENUS DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RECUPERATION SUR CREANCES AMO	CP3900	136 038 222 094,74	141 874 508 960,99	(5 936 286 866,25)	
15	RÉSULTAT D'EXPLOITATION		47 031 401 746,78	39 087 414 969,51	7 943 986 777,27	
16	(M) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	CP/C04100	551 004,33	251 840 113,76	(251 289 109,43)	
17	(+) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	CP4200	-	-	-	
18	(-) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	CC4300	-	-	-	
19	RÉSULTAT AVANT IMPÔTS		47 031 401 746,78	39 339 255 083,27	7 692 697 667,84	
20	(-) IMPÔTS SUR LES RESULTATS ET ASSIMILÉS	CR5000	(11 474 648 389,28)	(9 078 540 408,42)	(2 396 698 980,86)	
21	RÉSULTAT NET D'EXERCICE		35 557 300 358,193	30 260 305 674,85	5 296 997 709,98	

BIENN AU 31/12/2013

ORDRE	ACTIF	COEFFICIENT	31/12/2013	31/12/2012	EVOLUTION
1	CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRESOR PUBLIC, CENTRE DES CHEQUES POSTAUX	BA0100	390 351 460 990,98	642 459 372 297,30	(252 107 911 366,33)
2	ACTIFS FINANCIERS DETENUS ADES FINIS DE TRANSACTION	BA0200	0,00	0,00	-
3	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES A LA VENTE	BA0300	9 342 989 864,64	11 719 220,00	9 331 260 634,64
4	PRETS ET CREANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIERES	BA0400	649 242 639 625,49	719 783 259 293,11	(70 540 619 467,62)
5	PRETS ET CREANCES SUR LA CLIENTELE	BA0500	751 231 690 340,97	575 634 830 064,21	175 456 851 276,76
6	ACTIFS FINANCIERS DETENUS JUSQU'A LECHANCE	BA0600	177 174 162 348,68	196 871 581 663,14	(13 697 439 314,46)
7	IMPOTS COURANTS - ACTIF	BA0700	20 132 038 617,93	18 367 037 425,17	1 765 001 392,76
8	IMPOTS DIFFERES - ACTIF	BA0800	1 375 423 670,76	1 351 758 513,98	23 865 395,78
9	AUTRES ACTIFS	BA0900	66 030 254 063,20	94 835 967 265,32	(26 785 700 202,03)
10	COMPTES DE REGULARISATION	BA1000	8 995 651 408,85	22 219 958 439,21	(13 224 307 030,36)
11	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES ENTITEES ASSOCIEES	BA1100	21 562 262 995,50	23 861 515 793,76	(2 299 232 797,26)
12	IMMEUBLES DE PLACEMENT	BA1200	0,00	0,00	-
13	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	BA1300	16 695 849 471,51	19 146 724 014,70	(452 881 443,19)
14	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	BA1400	199 246 300,51	191 794 783,68	7 551 516,83
15	ECART D'ACQUISITION	BA1500	0,00	0,00	-
TOTAL DE L'ACTIF			2 191 645 654 229,61	2 302 937 438 670,58	(181 494 074 444,07)

ORDRE	PASSIF	COEFFICIENT	31/12/2013	31/12/2012	EVOLUTION
1	BANQUE CENTRALE	BP0100	0,00	0,00	-
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIERES	BP0200	1 136 406 743,04	16 604 849 323,99	(14 469 442 580,95)
3	DETTES ENVERS LA CLIENTELE	BP0300	1 679 475 901 848,97	1 846 239 125 888,33	(166 763 224 039,36)
4	DETTES REPRESENTEES PAR UN TITRE	BP0400	41 838 931 136,29	40 506 183 346,14	1 332 747 790,15
5	IMPOTS COURANTS - PASSIF	BP0500	10 633 807 021,26	15 037 918 974,63	(4 404 111 953,36)
6	IMPOTS DIFFERES - PASSIF	BP0600	581 313,00	80 842,62	500 470,44
7	AUTRES PASSIFS	BP0700	55 743 896 277,96	55 211 153 325,35	532 642 952,61
8	COMPTES DE REGULARISATION	BP0800	33 965 972 065,55	44 229 762 556,35	(10 257 890 490,80)
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	BP0900	8 270 156 587,13	6 279 062 165,82	1 991 094 521,31
10	SUBVENTIONS D'EQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	BP1000	0,00	0,00	-
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GENERAUX	BP1100	9 070 563 752,17	9 417 216 183,48	(346 652 431,31)
12	DETTES SUBORDONNEES	BP1200	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00	-
13	CAPITAL	EP1300	100 000 000 000,00	76 000 000 000,00	24 000 000 000,00
14	PRIMES LIEES AU CAPITAL	EP1400	0,00	0,00	-
15	RESERVES	EP1500	56 132 294 831,29	64 574 951 449,46	(8 442 656 616,17)
16	ECART D'EVALUATION	BP1600	-43 416 963,00	-1 835 639,90	(41 581 323,10)
17	ECART DE REEVALUATION	BP1700	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23	-
18	REPUNT ANOUCHEAU (+/-)	BP1800	14 556 119 758,25	14 556 119 758,25	-
19	RESULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	BP1900	20 931 942 640,30	36 567 303 381,83	(14 625 360 741,53)
TOTAL DU PASSIF			2 191 645 654 229,61	2 302 937 438 670,58	(181 494 074 444,07)

BIENNAL DES RÉSULTATS

ORDRE	ACTIF	CODIFICATION	31/12/2013	31/12/2012	EVOLUTION
1	CAISSE BANQUE CENTRALE TIRSOH PUBLIC, CENTRE DES CHEQUES POSTAUX	BA0100	390 351 460 930,38	642 459 372 297,30	(252 107 911 366,93)
2	ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION	BA0200	0,00	0,00	-
3	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES A LA VENTE	BA0300	9 342 969 954,64	11 719 220,00	9 331 250 634,64
4	PRETS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BA0400	643 242 639 825,49	710 753 259 253,11	(70 540 619 427,62)
5	PRETS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	BA0500	751 231 690 340,97	575 834 839 064,21	175 456 851 276,76
6	ACTIFS FINANCIERS DETENUS JUSQU'À L'ÉCHÉANCE	BA0600	177 124 152 346,60	190 871 591 663,14	(13 657 439 314,48)
7	IMPÔTS COURANTS - ACTIF	BA0700	20 132 008 817,93	18 367 037 425,17	1 765 001 392,76
8	IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	BA0800	1 575 123 870,76	1 351 758 513,98	23 365 356,78
9	AUTRES ACTIFS	BA0900	68 030 254 063,26	94 835 967 265,32	(25 785 703 202,00)
10	COMPTES DE RÉGULARISATION	BA1000	8 995 651 408,85	22 219 968 439,21	(13 224 307 030,36)
11	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES ENTITÉS ASSOCIÉES	EA1100	21 992 282 996,50	23 861 616 793,76	(2 869 332 797,26)
12	IMMEUBLES DE PLACEMENT	BA1200	0,00	0,00	-
13	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	DA1300	18 695 643 471,51	18 148 724 914,70	(452 881 443,19)
14	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	DA1400	199 946 300,51	191 754 783,68	7 551 516,83
15	ÉCART D'ACQUISITION	BA1500	0,00	0,00	-
TOTAL DE L'ACTIF			2 191 345 454 229,51	2 302 937 829 678,56	(191 494 074 444,07)

ORDRE	PASSIF	CODIFICATION	31/12/2013	31/12/2012	EVOLUTION
1	BANQUE CENTRALE	BP0100	0,00	0,00	-
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BP0200	1 135 406 743,04	15 604 849 323,99	(14 469 442 580,95)
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	BP0300	1 679 475 901 848,97	1 846 239 125 888,33	(166 763 224 039,36)
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	BP0400	41 838 931 136,29	40 506 183 346,14	1 332 747 790,15
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	BP0500	10 633 807 021,26	15 037 918 974,63	(4 404 111 953,36)
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	BP0600	581 313,06	80 842,52	500 470,44
7	AUTRES PASSIFS	BP0700	55 743 895 277,96	55 211 153 325,35	532 542 952,61
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	BP0800	33 965 872 085,55	44 223 762 556,35	(10 257 890 470,80)
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	BP0900	8 270 156 887,13	6 279 062 165,82	1 991 094 521,31
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	BP1000	0,00	0,00	-
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	BP1100	9 070 563 752,17	9 417 216 183,48	(346 652 431,31)
12	DETTES SUBORDONNÉES	BP1200	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00	-
13	CAPITAL	BP1300	100 000 000 000,00	76 000 000 000,00	24 000 000 000,00
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	BP1400	0,00	0,00	-
15	RÉSERVES	BP1500	56 132 294 631,29	64 574 951 449,46	(8 442 656 618,17)
16	ÉCART D'ÉVALUATION	BP1600	-43 415 953,00	-1 835 639,80	(41 581 323,10)
17	ÉCART DE RÉÉVALUATION	BP1700	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23	-
18	REPORT À NOUVEAU (**)	BP1800	14 556 119 758,25	14 556 119 758,25	-
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (**)	BP1900	20 931 942 640,30	35 557 303 381,83	(14 625 360 741,53)
TOTAL DU PASSIF			11 423 454 229,51	12 902 937 829 678,56	(191 494 074 444,07)

DURBIN-WATSON d'STATIC: SIGNIFICANCE POINTS OF d_L AND d_U AT 0.05 LEVEL OF SIGNIFICANCE

n	$k^2=1$		$k^2=2$		$k^2=3$		$k^2=4$		$k^2=5$		$k^2=6$		$k^2=7$		$k^2=8$		$k^2=9$		$k^2=10$	
	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U
6	0.810	1.400	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
7	0.700	1.356	0.467	1.096	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
8	0.763	1.332	0.559	1.777	0.389	2.267	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
9	0.824	1.320	0.629	1.699	0.465	2.120	0.296	2.598	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
10	0.879	1.320	0.697	1.641	0.525	2.016	0.378	2.414	0.243	2.822	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
11	0.927	1.324	0.658	1.604	0.605	1.928	0.444	2.283	0.316	2.645	0.203	3.005	—	—	—	—	—	—	—	—
12	0.971	1.331	0.612	1.579	0.658	1.864	0.512	2.177	0.378	2.506	0.258	2.832	0.171	3.148	—	—	—	—	—	—
13	1.010	1.340	0.661	1.562	0.715	1.818	0.574	2.094	0.448	2.390	0.328	2.662	0.230	2.985	0.147	3.286	—	—	—	—
14	1.045	1.350	0.695	1.551	0.767	1.779	0.632	2.030	0.505	2.296	0.389	2.672	0.286	2.849	0.200	3.111	0.127	3.360	—	—
15	1.077	1.361	0.648	1.543	0.814	1.750	0.685	1.977	0.562	2.220	0.447	2.472	0.343	2.727	0.251	2.979	0.175	3.216	0.111	3.438
16	1.106	1.371	0.682	1.539	0.857	1.728	0.734	1.935	0.615	2.157	0.502	2.368	0.389	2.624	0.304	2.860	0.222	3.090	0.155	3.504
17	1.133	1.381	0.715	1.538	0.897	1.710	0.779	1.900	0.664	2.104	0.554	2.318	0.451	2.537	0.356	2.757	0.272	2.975	0.198	3.584
18	1.168	1.391	0.748	1.538	0.933	1.695	0.820	1.872	0.710	2.060	0.603	2.257	0.502	2.461	0.407	2.687	0.301	2.873	0.244	3.673
19	1.180	1.401	0.774	1.536	0.967	1.685	0.859	1.848	0.752	2.023	0.649	2.206	0.549	2.394	0.450	2.599	0.309	2.783	0.290	2.974
20	1.201	1.411	1.100	1.537	0.988	1.676	0.894	1.828	0.792	1.991	0.692	2.182	0.585	2.339	0.502	2.521	0.418	2.704	0.335	2.885
21	1.221	1.420	1.125	1.538	1.026	1.669	0.927	1.812	0.820	1.954	0.732	2.124	0.637	2.280	0.547	2.460	0.461	2.633	0.380	2.906
22	1.239	1.428	1.147	1.541	1.053	1.664	0.958	1.797	0.853	1.940	0.769	2.060	0.677	2.240	0.588	2.407	0.504	2.571	0.424	2.734
23	1.257	1.437	1.168	1.543	1.078	1.660	0.986	1.785	0.885	1.920	0.804	2.001	0.715	2.208	0.620	2.360	0.545	2.514	0.465	2.670
24	1.273	1.446	1.188	1.546	1.101	1.656	1.013	1.775	0.925	1.902	0.837	2.036	0.751	2.174	0.666	2.318	0.584	2.464	0.506	2.613
25	1.288	1.454	1.206	1.550	1.123	1.654	1.038	1.767	0.953	1.886	0.868	2.017	0.784	2.144	0.702	2.280	0.621	2.419	0.544	2.560
26	1.302	1.461	1.224	1.553	1.143	1.652	1.062	1.759	0.970	1.873	0.897	1.992	0.816	2.117	0.735	2.246	0.657	2.379	0.581	2.513
27	1.316	1.469	1.240	1.556	1.162	1.651	1.084	1.753	1.004	1.861	0.925	1.974	0.845	2.093	0.767	2.216	0.691	2.342	0.616	2.470
28	1.328	1.476	1.255	1.560	1.181	1.650	1.104	1.747	1.028	1.850	0.951	1.958	0.874	2.071	0.798	2.186	0.723	2.309	0.650	2.431
29	1.341	1.483	1.270	1.563	1.198	1.650	1.124	1.743	1.050	1.841	0.975	1.944	0.900	2.052	0.826	2.164	0.753	2.278	0.682	2.396
30	1.352	1.489	1.284	1.567	1.214	1.650	1.143	1.739	1.071	1.833	0.998	1.931	0.926	2.034	0.854	2.141	0.782	2.251	0.712	2.383
31	1.363	1.495	1.297	1.570	1.229	1.650	1.160	1.735	1.090	1.825	1.020	1.920	0.950	2.016	0.879	2.120	0.810	2.226	0.741	2.333
32	1.373	1.502	1.309	1.574	1.244	1.650	1.177	1.732	1.109	1.819	1.041	1.909	0.972	2.004	0.904	2.102	0.838	2.203	0.780	2.306
33	1.383	1.508	1.321	1.577	1.259	1.651	1.193	1.730	1.127	1.813	1.061	1.900	0.994	1.991	0.927	2.085	0.851	2.181	0.795	2.281
34	1.393	1.514	1.333	1.580	1.271	1.652	1.208	1.728	1.146	1.808	1.080	1.891	1.015	1.979	0.950	2.068	0.885	2.162	0.821	2.257
35	1.402	1.519	1.343	1.584	1.283	1.653	1.222	1.726	1.160	1.803	1.097	1.884	1.034	1.967	0.971	2.054	0.908	2.144	0.845	2.236
36	1.411	1.525	1.354	1.587	1.295	1.654	1.236	1.724	1.175	1.799	1.114	1.877	1.053	1.957	0.991	2.041	0.930	2.127	0.868	2.216
37	1.419	1.530	1.364	1.590	1.307	1.655	1.249	1.723	1.190	1.796	1.131	1.870	1.071	1.948	1.011	2.029	0.951	2.112	0.891	2.196
38	1.427	1.535	1.373	1.594	1.318	1.656	1.261	1.722	1.204	1.792	1.146	1.864	1.088	1.939	1.028	2.017	0.970	2.098	0.912	2.180
39	1.435	1.540	1.382	1.597	1.328	1.658	1.273	1.722	1.218	1.789	1.161	1.858	1.104	1.932	1.047	2.007	0.990	2.085	0.932	2.164
40	1.442	1.544	1.391	1.600	1.338	1.659	1.285	1.721	1.230	1.786	1.175	1.854	1.120	1.924	1.064	1.997	1.008	2.072	0.952	2.149
45	1.475	1.566	1.430	1.615	1.383	1.680	1.308	1.720	1.287	1.770	1.238	1.835	1.180	1.895	1.139	1.956	1.089	2.022	1.038	2.088
50	1.503	1.586	1.462	1.628	1.421	1.674	1.376	1.721	1.335	1.771	1.291	1.822	1.246	1.875	1.201	1.930	1.156	1.988	1.110	2.044
55	1.528	1.601	1.490	1.641	1.452	1.681	1.414	1.724	1.374	1.768	1.334	1.814	1.294	1.881	1.253	1.908	1.212	1.959	1.170	2.019

الفهرس

رقم الصفحة	العنوان
III	الإهداء.....
IV	الشكر.....
V	ملخص.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول و الأشكال البيانية.....
VIII	قائمة الرموز والمختصرات.....
IX	قائمة الملاحق.....
أ	المقدمة.....
	الفصل الأول : الأداء والخدمات المصرفية، الإطار النظري والدراسات السابقة
02	تمهيد.....
03	المبحث الأول : الأداء والخدمات المصرفية
03	المطلب الأول : الخدمات المصرفية
03	1: مفهوم الخدمة المصرفية
04	2: خصائصها
04	3: جودة الخدمة المصرفية
05	المطلب الثاني : الخدمات المصرفية الالكترونية
05	1: مفهوم الخدمة المصرفية الالكترونية
06	2: البنية التحتية للخدمات المصرفية الالكترونية
07	3: أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية
11	المطلب الثالث : تقييم أداء المؤسسات المصرفية
11	1: مفهوم تقييم المؤسسات المصرفية
11	2: معايير وأساليب تقييم الأداء المصرفي
14	المبحث الثاني: الدراسات السابقة

14	المطلب الأول : الدراسات العربية والأجنبية
16	المطلب الثاني : علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
17	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية- دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري
19	تمهيد
20	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
20	المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة
21	المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة.....
24	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
24	المطلب الأول : تقديم النتائج.....
24	1: ما يخص أداء البنك
25	2: ما يخص تقدير النموذج
26	المطلب الثاني : تحليل ومناقشة النتائج
27	1: تحليل ومناقشة أداء البنك.....
28	2: تحليل نتائج النموذج.....
33	خلاصة الفصل.....
35	الخاتمة.....
38	قائمة المصادر و المراجع.....
43	الملاحق.....
55	الفهرس.....